

# Seminarbeschreibungen



## Seminarbausteine für Behörden und Institutionen in den Bereichen:

- ▶ **Persönlichkeitsentwicklung**
- ▶ **Führung**
- ▶ **Kommunikation**
- ▶ **Marketing, Verhandlungen, Verkauf, Einkauf**
- ▶ **Coaching**
- ▶ **Teamtrainings**



# Persönlichkeitsentwicklung

## SEMINARTITEL

### Stürmische Zeiten –

### Veränderungen positiv erleben und erfolgreich gestalten

Begeisterung und Leidenschaft im (Arbeits-)Leben

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung auf der Suche nach neuen Wegen zu mehr beruflichem und privatem Erfolg sowie einer höheren Arbeitszufriedenheit.

## AUSGANGSLAGE

Sowohl in der eigenen Organisation als auch im privaten Bereich sehen wir uns ständigen Veränderungen gegenüber. Diese notwendigen Veränderungen werden aber nicht leidenschaftlich umgesetzt, sondern häufig nur negativ oder sogar als Bedrohung angesehen. Somit erfolgt unter einer großen zeitlichen Verzögerung nur eine leidenschaftslose Annahme der Veränderung oder aber die notwendige Umsetzung funktioniert überhaupt nicht. Die persönlichen Chancen in diesem Prozess werden nicht erkannt und die Ziele werden nicht erreicht.

Für die berufliche Tätigkeit bedeutet das, dass kostbare Energien häufig nicht in die Lösung der Arbeitsaufgabe fließen. Der Hauptteil dieser Energie konzentriert sich auf die Suche nach Gründen, warum die Aufgabe nicht funktionieren kann. Somit wird der Misserfolg vorprogrammiert. Stattdessen wäre es richtig, alle vorhandenen Energien mit Sinn, Verstand und großer Freude für eine lösungsorientierte Strategie einzusetzen.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie Ihre eigenen "inneren Sperren" erkennen und Lösungsmöglichkeiten erhalten, diese zu überwinden. Sie erlangen ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen des eigenen Handelns.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie gehe ich mit Veränderungen um?
- Mit welcher inneren Einstellung arbeite und lebe ich?
- Wie bewältige ich Probleme im Alltag?
- Wie nehme ich meine Umwelt wahr?
- Erkenne ich meine Chancen?
- Wie erreiche ich mehr Selbstverantwortlichkeit?
- Was muss ich tun, um meine persönlichen Ziele zu erreichen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit der gemeinsamen Betrachtung von konkreten Arbeits- und Lebenssituationen aller Teilnehmer erzielen Sie eine positive Einstellung zur Analyse Ihrer Probleme. Sie werden Ihre Kommunikationsfähigkeit steigern und Ihre Lösungsorientierung verbessern. Durch Gespräche mit den anderen Teilnehmern und Arbeit an Ihren persönlichen "Baustellen" wird bei Ihnen das Bewusstsein geschaffen, wie Sie mit aktivem Handeln Ihr Leben gestalten und Ihre Ziele erreichen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar ist die Auseinandersetzung mit den wichtigsten Problemfeldern Ihrer täglichen Arbeit günstig. Folgende Fragen sind zu klären: Wie sehe ich die aktuelle Situation? Bestehen konkrete Ziele für die Zukunft? Habe ich wichtige Veränderungen geplant oder würde ich mir diese zumindest wünschen? Grundsätzliche Voraussetzung ist eine innere Bereitschaft, das eigene Tun zu hinterfragen und für neue Denkansätze offen zu sein.

## DAUER

2 Tage (Handlungsprinzipien Selbstverantwortung, Wahlfreiheit, Spiel- und Spielregeln, Energie) oder 3 Tage (zusätzliche Handlungsprinzipien Kreativität, Kommunikation und Bewusstsein)

## WEITERE INFORMATIONEN

<http://www.berkemeyer.net/seminare/persoenlichkeitsentwicklung/viva-strategie-des-aktiven-handelns>

## SEMINARTITEL

# Work-Life-Balance

oder wie wir erfolgreich mit Stress und Entspannung umgehen

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich sowohl an Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die im Berufs- und Privatleben unter massivem Druck stehen, als auch an Personen, die diese Druck- und Stresssituationen langfristig vermeiden wollen und sich daher präventiv für das Thema interessieren. Eine weitere Zielgruppe besteht aus Teilnehmern, die eine Strategie suchen, mit der sie aus einer nachhaltigen Arbeitszufriedenheit von Kollegen und Mitarbeitern nachhaltige Erfolge erzielen können.

## AUSGANGSLAGE

Sie haben Ihr Leben im Griff – oder Sie haben manchmal oder vielleicht auch häufig das Gefühl, die tägliche Belastung wird eher größer als kleiner. Aber was ist Ihr Leben? Hier gibt es zunächst die zwei großen Aktivitätsbereiche: Beruf und Privat. Diese Bereiche beanspruchen unsere Zeit in unterschiedlichem Ausmaß. Gleichzeitig finden diese einzelnen Zeitabschnitte in unterschiedlichen Erlebens-Qualitäten statt. Es gibt hierbei Wohlfühlzeiten und Belastungszeiten. Stress kann in diesen Zeiten als positives oder negatives Erleben stattfinden und uns somit belastungsfähiger, aber auch krank machen. Negativer Stress führt schon mittelfristig zu mangelnder Arbeitsqualität und langfristig zu mangelnden Ergebnissen. Dies gilt es zu vermeiden.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie eine Analyse Ihrer Wohlfühl- und Stressbereiche vornehmen und Wichtiges von Unwichtigem trennen. Sie werden Anregungen und Anleitungen zu einem Leben in guter Balance zwischen den Zeiten finden, die für Sie Anspannung und Entspannung bedeuten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was bedeuten positiver und negativer Stress?
- Was macht mir Stress? – Mein individuelles Stressprofil
- Was belastet mich im Beruf?
- Was ist mir wichtig im Leben?
- Welche Zeitinvestition tätige ich für unterschiedliche Lebensbereiche?
- Wie gehe ich mit eigenen und fremden Erwartungen um?
- Wie führe ich ein selbstverantwortliches Leben?
- Welche Wahlmöglichkeiten habe ich in meinem Leben?
- Wie sieht mein neuer persönlicher "Fahrplan" für ein erfülltes Leben aus?
- Wie erreiche ich innere Klarheit, Gelassenheit und Entspannung?

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit einer ausführlichen Analyse Ihrer eigenen Stress- und Balancefaktoren im Leben erhalten Sie eine Hilfestellung zur Umsetzung Ihres persönlichen Wohlfühlens. Im Austausch mit anderen Teilnehmern bekommen Sie Praxistipps, Ihre stressverursachenden Probleme zu lösen. Im günstigsten Fall bekommen Sie eine Bestätigung, dass Sie mit Ihrer bisherigen Balance-Strategie bereits auf dem richtigen Weg sind. Der Nutzen für den Arbeitgeber: Ihr Team erhält mit diesem Seminar Werkzeuge, um Arbeitsspitzen besser bewältigen zu können und in einer höheren Arbeitszufriedenheit und Selbstverantwortung langfristig bessere Leistungen zu erbringen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Denken Sie vor dem Seminar über Belastungs- und Entspannungssituationen in Ihrem beruflichen und privaten Leben nach und bringen Sie diese Beispiele in das Seminar ein, wenn Sie mögen.

## DAUER

2-3 Tage

## SEMINARTITEL

# Gelassenheit in stressigen Zeiten

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich sowohl an Führungskräfte und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche, die einen gelassenen Umgang mit Druck- oder Stresssituationen in ihrem beruflichen Umfeld erlernen oder bewahren möchten. Ebenfalls ist dieses Seminar für Personen interessant, die sich vorbeugend für sich selbst oder für Kollegen und Mitarbeiter über das Thema Stress informieren möchten.

## AUSGANGSLAGE

Der Alltag wird immer schneller und hektischer – sowohl beruflich als auch privat. Während im privaten Bereich das Gestaltungspotenzial oftmals noch etwas größer ist, sind im beruflichen Leben meist klare Erwartungen seitens des Arbeitgebers oder der Kollegen definiert. Die Taktung wird schneller, der Druck ist hoch. Aber muss man diesem Druck immer entsprechen? Gibt es Ausweichstrategien? Kann man nicht vermeidbaren Stress "trainieren"? Das Erleben von Stress ist individuell: Wird er positiv erlebt, kann die eigene Belastungsfähigkeit sogar steigen. Wird Stress extrem negativ erlebt, macht er krank. Die langfristige Strategie gegen den negativen Stress lautet also, auf der einen Seite eine hohe Anpassungsfähigkeit bei Stress zu erreichen und auf der anderen Seite Optionen zu finden, um das zu starke Aufkommen von Stress grundsätzlich zu vermeiden.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie eine Analyse Ihrer Wohlfühl- und Stressbereiche vornehmen und Wichtiges von Unwichtigem trennen. Sie werden Anregungen und Anleitungen zu einem Leben in gelassener Balance zwischen den Zeiten erhalten, die für Sie Anspannung und Entspannung bedeuten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was bedeuten positiver und negativer Stress?
- Wo liegen meine Wohlfühl-Oasen und wie kann ich diese für eine erfolgreiche Arbeit nutzen?
- Was belastet mich im Beruf?
- Welche Ziele habe ich für mein gesamtes Leben?
- Selbstanalyse: Wofür investiere ich meine Zeit?
- Wie gehe ich mit eigenen und fremden Erwartungen um?
- Welche Wahlmöglichkeiten habe ich in meinem Berufsleben?
- Was mache ich, wenn mir die Arbeit "über den Kopf wächst"?
- Wie erreiche ich Klarheit und Gelassenheit in stressigen Zeiten?

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit einer ausführlichen Analyse Ihrer eigenen Stress- und Balancefaktoren im Leben erhalten Sie eine Hilfestellung zur Umsetzung Ihrer erfolgreichen Arbeit und Ihres persönlichen Wohlfühlens. Im Austausch mit anderen Teilnehmern bekommen Sie Praxistipps, Ihre stressverursachenden Probleme zu lösen. Im günstigsten Fall bekommen Sie eine Bestätigung, dass Sie mit Ihrer bisherigen Gelassenheits-Strategie bereits auf dem richtigen Weg sind. Der Nutzen für den Arbeitgeber: Ihr Team erhält mit diesem Seminar Werkzeuge, um Stress besser bewältigen zu können und in einer höheren Gelassenheit und Selbstverantwortung langfristig bessere Leistungen zu erbringen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Denken Sie vor dem Seminar über Ihre derzeitigen Gelassenheitsstrategien bei beruflichen Belastungen nach und bringen Sie diese Beispiele in das Seminar ein, wenn Sie mögen.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Erfolgreicher Umgang mit Stress und Entspannung

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich sowohl an Menschen, die im Berufs- und Privatleben unter massivem Druck stehen, als auch an Personen, die diese Druck- und Stresssituationen langfristig vermeiden wollen und sich daher präventiv für das Thema interessieren. Eine weitere Zielgruppe besteht aus Teilnehmern, die eine Strategie suchen, mit der sie aus einer nachhaltigen Arbeitszufriedenheit von Kollegen und Mitarbeitern nachhaltige Erfolge erzielen können.

## AUSGANGSLAGE

Sie haben Ihr Leben im Griff – oder Sie haben manchmal oder vielleicht auch häufig das Gefühl, die tägliche Belastung wird eher größer als kleiner. Aber was ist Ihr Leben? Hier gibt es zunächst die zwei großen Aktivitätsbereiche: Beruf und Privat. Diese Bereiche beanspruchen unsere Zeit in unterschiedlichem Ausmaß. Gleichzeitig finden diese einzelnen Zeitabschnitte in unterschiedlichen Erlebens-Qualitäten statt. Es gibt hierbei Wohlfühlzeiten und Belastungszeiten. Stress kann in diesen Zeiten als positives oder negatives Erleben stattfinden und uns somit belastungsfähiger, aber auch krank machen. Negativer Stress führt schon mittelfristig zu mangelnder Arbeitsqualität und langfristig zu mangelnden Ergebnissen. Dies gilt es zu vermeiden.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie eine Analyse Ihrer Wohlfühl- und Stressbereiche vornehmen und Wichtiges von Unwichtigem trennen. Sie werden überprüfen, inwieweit Ihre Lebensziele zu Ihren Aktivitäten passen. Sie werden Anregungen und Anleitungen zu einem Leben in guter Balance zwischen den Zeiten finden, die für Sie Anspannung und Entspannung bedeuten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was bedeuten positiver und negativer Stress?
- Was belastet mich im Beruf?
- Welche Zeitinvestition tätige ich für unterschiedliche Lebensbereiche?
- Wie gehe ich mit eigenen und fremden Erwartungen um?
- Wie führe ich ein selbstverantwortliches Leben?
- Welche Wahlmöglichkeiten habe ich in meinem Leben?
- Wie erreiche ich innere Klarheit, Gelassenheit und Entspannung?

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit einer ausführlichen Analyse Ihrer eigenen Stress- und Balancefaktoren im Leben erhalten Sie eine Hilfestellung zur Umsetzung Ihres persönlichen Wohlfühlens. Im Austausch mit anderen Teilnehmern bekommen Sie Praxistipps, Ihre stressverursachenden Probleme zu lösen. Im günstigsten Fall bekommen Sie eine Bestätigung, dass Sie mit Ihrer bisherigen Balance-Strategie bereits auf dem richtigen Weg sind. Der Nutzen für den Arbeitgeber: Ihr Team erhält mit diesem Seminar Werkzeuge, um Arbeitsspitzen besser bewältigen zu können und in einer höheren Arbeitszufriedenheit und Selbstverantwortung langfristig bessere Leistungen zu erbringen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Denken Sie vor dem Seminar über Belastungs- und Entspannungssituationen in Ihrem beruflichen und privaten Leben nach und bringen Sie diese Beispiele in das Seminar ein, wenn Sie mögen.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Brauchen Männer Stress?

Weshalb Work-Life-Balance ein Thema für beide Geschlechter ist

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich sowohl an männliche Führungskräfte und Mitarbeiter, die im Berufs- und Privatleben unter massivem Druck stehen, als auch an Personen, die diese Druck- und Stresssituationen langfristig vermeiden wollen und sich daher präventiv für das Thema interessieren. Eine weitere Zielgruppe besteht aus Teilnehmern, die eine Strategie suchen, mit der sie aus einer nachhaltigen Arbeitszufriedenheit von Kollegen und Mitarbeitern nachhaltige Erfolge erzielen können.

## AUSGANGSLAGE

Sie haben Ihr Leben im Griff – oder Sie haben manchmal oder vielleicht auch häufig das Gefühl, die tägliche Belastung wird eher größer als kleiner. Aber was ist Ihr Leben? Hier gibt es zunächst die zwei großen Aktivitätsbereiche: Beruf und Privat. Diese Bereiche beanspruchen unsere Zeit in unterschiedlichem Ausmaß. Für Männer gilt hier oft die klassische Rollensituation: Als Versorger hat das berufliche Thema einen sehr hohen Stellenwert. Wo finden nun Wohlfühlzeiten und Belastungszeiten statt? Muss "Mann" einfach nur funktionieren, weil es sein Job ist? Verursacht dieser Job Stress durch negatives Erleben oder finden sich hier auch positive Aspekte? Fest steht: Stress kann uns belastungsfähiger, aber auch krank machen. Negativer Stress führt schon mittelfristig zu mangelnder Arbeitsqualität und langfristig zu mangelnden Ergebnissen. Dies gilt es zu vermeiden – nicht nur für Männer.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie eine Analyse Ihrer Wohlfühl- und Stressbereiche vornehmen und Wichtiges von Unwichtigem trennen. Sie werden Anregungen zu einem Leben in guter Balance zwischen den Zeiten finden, die für Sie Anspannung und Entspannung bedeuten. Und Sie werden sich die Frage beantworten, ob Stress ein Thema nur für Männer ist.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was bedeuten positiver und negativer Stress?
- Was macht mir Stress? – Mein individuelles Stressprofil
- Was belastet mich im Beruf?
- Wie gehe ich mit eigenen und fremden Erwartungen um und hat das etwas mit meiner Rolle als Mann zu tun?
- Wie führe ich ein gelassenes und selbstverantwortliches Leben?

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit einer ausführlichen Analyse Ihrer eigenen Stress- und Balancefaktoren im Leben erhalten Sie eine Hilfestellung zur Umsetzung Ihres persönlichen Wohlfühlens. Im Austausch mit anderen Teilnehmern bekommen Sie Praxistipps, Ihre stressverursachenden Probleme zu lösen. Im günstigsten Fall bekommen Sie eine Bestätigung, dass Sie mit Ihrer bisherigen Balance-Strategie bereits auf dem richtigen Weg sind. Der Nutzen für den Arbeitgeber: Ihr Mitarbeiter erhält mit diesem Workshop Werkzeuge, um Arbeitsspitzen besser bewältigen zu können und in einer höheren Arbeitszufriedenheit und Selbstverantwortung langfristig bessere Leistungen zu erbringen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Denken Sie vor dem Seminar über Belastungs- und Entspannungssituationen in Ihrem beruflichen und privaten Leben nach und bringen Sie diese Beispiele in das Seminar ein, wenn Sie mögen.

## TERMIN UND DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Das Vermeiden der Burnout-Falle

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, die bei sich persönlich oder in ihrem direkten Umfeld Stress bis hin zu Burnout-Phänomenen wahrnehmen und eine Strategie suchen, die "Burnout-Falle" zu vermeiden.

## AUSGANGSLAGE

Spiegel, FAZ und auch der Kicker berichten: Burnout ist keine Randerscheinung mehr, sondern ein Phänomen des beruflichen Alltags. Manager, Dezernatsleiter, Mitarbeiter, Teilzeitkräfte und Sportler erleben in einer globalisierten und schnelllebigen Welt immer mehr Leistungsdruck. Burnout verursacht auch einen betriebswirtschaftlichen und volkswirtschaftlichen Schaden. Die AOK hat herausgefunden, dass für Organisationen im Schnitt 400 Euro pro Tag an Fehlzeitenkosten für einen erkrankten Mitarbeiter entstehen; eine Burnout-Behandlung selbst verursacht im Schnitt Kosten von 16.000 Euro pro Erkranktem. Selbst nach erfolgreicher Therapie findet ein Mitarbeiter meist nicht zu seiner alten Höchstleistung zurück. Hier ist Prävention angesagt.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie Informationen zum Thema Burnout erhalten. Aus diesen Kenntnissen heraus bekommen Sie einen Handlungsleitfaden, das Phänomen Burnout besser zu erkennen und für sich oder andere vermeiden zu lernen. Das Seminar löst nicht die Probleme, sondern hilft bei der Analyse der Ursachen und Gründe von Burnout und bietet Lösungsprozesse an, die unternehmensintern weiterentwickelt werden müssen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die berufliche und private Beschleunigung unseres Lebens?
- Körperliche Belastung oder psychische Belastung - wo liegen die Hauptursachen von Burnout?
- Wo finden Überforderung und Unterforderung von Mitarbeitern statt?
- Mit welchen Analyseverfahren kann die Belastung von Beschäftigten dargestellt werden?
- Wie gehe ich mit den ersten Anzeichen von Überlastung um?
- Welches Führungsverhalten verursacht Stress und welche Verhaltensänderung bewirkt Motivation und Entspannung zugleich?
- Wie kann die Führungskraft als Coach arbeiten?
- Wo liegen die Grenzen zwischen Mitarbeitercoaching und Therapie?
- Welche Strategien bringen ein langfristig funktionierendes Belastungs- und Entlastungskonzept?
- Job-Unsicherheit, Veränderungen, Neuorganisation: Wie überwinde ich die Ängste davor?
- Wie kann ich davon wegkommen, ein permanenter "Stand-By-Manager" zu sein?
- Wie kann sich ein Mitarbeiter auf die wesentlichen Dinge konzentrieren, die ihn persönlich weiterbringen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen eine deutlichere Sicht auf Überlastungs- und Burnout-Phänomene und eine konkrete Hilfestellung zu ihrer Vermeidung. Im Austausch mit anderen Teilnehmern bekommen Sie Praxistipps zum Thema. Durch eine Analyse der Wohlfühl- und Stressbereiche in Ihrem Umfeld werden Sie in die Lage versetzt, neue Handlungsschritte zur Prävention einzuleiten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Beispiele von Belastungssituationen aus Ihrem Umfeld mit ins Seminar.

## DAUER

2-3 Tage



## SEMINARTITEL

# Das Anti-Stress-Gesetz

Die Entwicklung persönlicher Spielregeln zum Umgang mit starken Belastungen in unserem Arbeitsleben

## ZIELGRUPPE

Dieses Seminar ist geeignet für alle Menschen! Jeder von uns steht mehr als einmal in seinem Leben unter massivem Druck. Daher beschäftigt sich das Seminar mit der Frage, wie man diese Druck- und Stresssituationen langfristig vermeidet. Somit richtet sich das Seminar an Menschen, die für sich selbst permanente Drucksituationen auflösen möchten, aber auch an Personen, die einen erfolgreichen und lösungsorientierten Umgang mit Stress in einer Organisation etablieren wollen.

## AUSGANGSLAGE

Aktuell hat die Politik das Thema Stress neu entdeckt. Wie so häufig, geht die Diskussion über das wichtige Thema "Stress im Berufsalltag" aber am Kern des Problems vorbei. Es wird polemisiert, schnelle Lösungen werden propagiert, die einzelnen politischen Lager verkünden dazu noch einmal den im jeweiligen Parteiprogramm passenden Abschnitt. Aus dieser Gemengelage heraus entstand eine pfiffige Idee: Wir schaffen Stress einfach durch ein Gesetz ab!

Experten ist aber nicht erst seit gestern klar: Der Umgang mit Stress hat nichts mit Ideologie zu tun. Egal, was man in ein Gesetz hineinschreibt, das Problem Stress wird man damit nicht lösen. Stress gehört zu unserem Leben und hat eine für Menschen wichtige biologische Funktion. Stress ist ein individuell erlebtes Gefühl und kann somit nicht gesetzlich geregelt werden. Da es sich um ein persönliches Erleben handelt, kann die Lösung nur heißen: Jeder Mensch entwickelt sein ganz persönliches Anti-Stress-Gesetz!

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie für sich persönlich ein umfassendes Regelwerk für den Umgang mit Ihren Stressoren entwickeln. Durch eine Analyse Ihrer Wohlfühl- und Stressbereiche werden Sie lernen, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen. Sie werden Anregungen und Anleitungen zu einem Leben in guter Balance zwischen den Zeiten finden, die für Sie Anspannung und Entspannung bedeuten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Weshalb kann kein Land der Welt ein wirksames Gesetz gegen Stress entwickeln?
- Wie sieht mein persönliches Stressprofil aus?
- Welche Maßnahmen habe ich bisher unternommen, um Belastungen zu verringern?
- Was ist mir wichtig im Leben?
- Welche Zeitinvestition tätige ich für unterschiedliche Lebensbereiche?
- Wie gehe ich mit eigenen und fremden Erwartungen um?
- Wie führe ich ein selbstverantwortliches Leben?
- Wie erreiche ich innere Klarheit, Gelassenheit und Entspannung?
- Mein persönliches Anti-Stress-Gesetz: Was sind meine 10 wichtigsten neuen Regeln?

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem Seminar entwickeln Sie Ihr persönliches Anti-Stress-Gesetz. Durch eine ausführliche Analyse Ihrer Stressoren erlangen Sie ein Bewusstsein für ein zukünftiges Verhalten, das zu einem Leben in einer inneren Balance führt. Im Austausch mit anderen Teilnehmern erhalten Sie Tipps aus der Praxis zum Umgang mit Stress. Sie erlangen Werkzeuge zur Bewältigung von Arbeitsspitzen, eine höhere Selbstverantwortung für Ihr Arbeitsverhalten sowie langfristig eine größere Arbeitszufriedenheit, die als ein Nebeneffekt auch noch zu besseren Leistungen an Ihrem Arbeitsplatz führt.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Welche Belastungen erleben Sie? Welche Lösungsstrategien haben Sie dazu bisher entwickelt? Bringen Sie gerne hierzu konkrete Beispiele in das Seminar mit.

## DAUER

2-3 Tage

## SEMINARTITEL

# Wohin geht die Reise?

Ein Seminar zu Veränderungsprozessen im Rahmen einer Neuorganisation

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, die im Rahmen einer Neuorganisation eine gravierende Veränderung von Arbeitsprozessen, Personalwechselln, Organisationsformen oder auch den Wechsel eines Arbeitsstandortes bewältigen müssen.

## AUSGANGSLAGE

Von Natur aus ist der Mensch mit einer gesunden Skepsis ausgestattet, wenn er sich in neue Situationen hineinbegibt oder – noch schlimmer – von außen dazu gezwungen wird. Diese Skepsis trägt positiv dazu bei, dass wichtige Weichenstellungen der Veränderung im Vorhinein bedacht und sinnvoll geplant werden.

Die Schattenseite der Skepsis liegt darin, dass die positive Seite der Veränderung oft nicht gesehen wird. Damit wird dann der Veränderungsprozess selbst, der oft auch durchaus sinnvoll sein kann, nicht von allen angenommen. Hier wird dann Veränderung nur noch als Bedrohung angesehen. Diese Ablehnung des Prozesses kann soweit führen, dass eine geplante Veränderung scheitert, weil die Beteiligten schlicht nicht mitmachen. Stattdessen wäre es richtig, die Energien des gesamten Arbeitsteams in eine für alle Beteiligten sinnvolle Lösung zu richten, um eine Neuorganisation mit einem Gewinn für alle zu gestalten.

## INHALTE DES SEMINARS

Für die geplante Neuorganisation werden Sie im Seminar ein Bewusstsein für Ihre "inneren Sperrn" und eine andere Perspektive auf die geplante Veränderung erhalten. Mit diesem neuen Bewusstsein erlangen Sie andere Erkenntnisse zu den Chancen, aber auch zu den Fallstricken, Grenzen und Risiken der geplanten Veränderung.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Eine Neuorganisation – sinnvoll oder nicht?
- Wo liegen Vorteile und Nachteile, Chancen und Risiken der Veränderung?
- Wie gehen Menschen mit Veränderungen um?
- Mit welcher inneren Einstellung arbeite und lebe ich?
- Wie bewältige ich Probleme im Alltag?
- Welche Verantwortung habe ich im Rahmen der Neuorganisation?
- Wie erreiche ich meine persönlichen Ziele im neuen Kontext?
- Ein (neues) Team auf Abenteuerreise

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird die geplante Veränderung mit ihrer Auswirkung auf die Arbeits- und Lebenssituation aller Teilnehmer noch einmal neu betrachtet. Hierbei erzielen Sie im Austausch untereinander eine positive Einstellung zur Analyse der anstehenden Probleme. Sie werden die Kommunikationsfähigkeit steigern und Ihre Lösungsorientierung im Rahmen der Neuorganisation verbessern. Durch Gespräche mit den anderen Teilnehmern werden Sie neue Sichtweisen und Ideen zur aktiven Gestaltung der anstehenden Veränderung entwickeln.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Haben Sie schon Ideen für eine bessere Umsetzung der Veränderung? Grundsätzliche Voraussetzung ist eine innere Bereitschaft, das eigene Tun zu hinterfragen und für neue Denkansätze offen zu sein.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Berufliche und private Ziele erreichen – neue Strategie der aktiven Lebensgestaltung gesucht!

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, die ihre persönlichen Ziele häufiger und besser erreichen wollen.

## AUSGANGSLAGE

Die ständigen Veränderungen und Probleme in unserer Arbeit und auch im privaten Bereich machen es uns manchmal schwer, die eigenen Ziele zu erreichen. Veränderungen und die damit verbundenen Schwierigkeiten behindern uns auf unserem Weg zum Erfolg. Nun gilt es, diese Veränderungen und die damit verbundenen Hürden anzunehmen und im Rahmen unserer Lebensgestaltung aktiv umzusetzen. Stattdessen tritt aber oft der Negativeffekt ein: Wir lassen uns entmutigen und machen widrige Umstände und Schicksalsschläge für unser Scheitern verantwortlich. Dies führt zur so genannten "self-fulfilling prophecy", der selbsterfüllenden Prophezeiung: Wir rechnen fest mit unserem eigenen Scheitern und diese Vorhersage trifft auch präzise ein.

Die Umkehrstrategie zur Lösung dieser Problematik wäre rein logisch gesehen: Wir rechnen fest mit unserem Erfolg – dann müsste dieser doch auch genauso präzise eintreten. Stimmt dies? Diese Lösung klingt doch etwas simpel. Dennoch ist diese Lösung das Tor zu Ihrem Erfolgsweg, wenn Sie diesen gehen wollen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt den Erfolgsweg auf, der hinter dem oben beschriebenen Tor liegt. Sie werden im Seminar die Hürden entdecken, die Sie bisher selbst vor sich aufgestellt haben. Hierzu werden Ihnen Lösungsmöglichkeiten angeboten, diese Hürden zu überwinden. Sie erlangen ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen des eigenen Handelns.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Probleme schieben und Veränderungen nicht annehmen
- Meine Lebenseinstellung – privat und beruflich
- Strategien zur Problembewältigung
- Risiken realistisch einschätzen und Chancen erkennen – meine subjektive Wahrnehmung
- Meine persönliche "Erfolgsstory"
- Wahlmöglichkeiten im Leben
- Selbstverantwortlich leben und handeln
- Meine persönliche To-Do-Liste zur Lösung alter Probleme und Findung neuer Ziele

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar zeigt Ihnen die Werkzeuge auf, mit denen Sie aus eingefahrenen Verhaltensmustern, die Sie nicht auf die Erfolgsspur bringen, hin zu neuen Ansätzen für Ihre erfolgreiche Arbeits- und Lebensgestaltung finden. Hierbei nutzen Sie neben dem Input des Trainers auch die Erfahrungsbeispiele der Teilnehmer. Sie erlangen ein neues Bewusstsein für ein aktives Handeln. Nach dem Seminar werden Sie besser in der Lage sein, alle in Ihnen vorhandenen Energien mit Sinn, Verstand und großer Freude für eine lösungsorientierte Strategie einzusetzen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Welche Probleme belasten Sie in Ihrem Alltag besonders? Welche Ziele möchten Sie in Ihrem Leben noch erreichen? Bringen Sie hierzu eine Offenheit für neue Denkansätze mit ins Seminar.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Persönliche Handlungspotenziale erkennen und berufliche Ziele umsetzen

## ZIELGRUPPE

Menschen, die sich auf der Entdeckungsreise zu ihren eigenen Potenzialen befinden oder der Meinung sind, dass sie ihre persönlichen Ziele und Möglichkeiten bisher nicht hinreichend umsetzen.

## AUSGANGSLAGE

Im Arbeitsleben ist es ein verständlicher Wunsch des Arbeitgebers, möglichst das gesamte Potenzial der Mitarbeiter für die Wertschöpfung der Organisation zu nutzen. Mangelnde Potenzialausschöpfung wirkt sich nicht nur in Qualitätsverlusten aus, sondern letztlich auch in den konkreten Kosten für die Mitarbeiter.

Gleichzeitig liegt es aber auch im Interesse des Mitarbeiters, sein Potenzial zu erkennen und sich mit den eigenen Fähigkeiten und Interessen in die Arbeitsaufgabe einzubringen. Denn dies bringt nicht nur Wertschöpfung für den Arbeitgeber, sondern auch die maximale Arbeitsfreude für den Arbeitnehmer. Das Heben der eigenen Potenziale gleicht einer Entdeckungsreise – einiges kennt man schon, vieles ist Neuland. Und wenn man seine Potenziale dann besser kennen lernt, stellt sich die Frage: Ist es möglich, seine persönlichen Talente, Leidenschaften und Träume mit dem Job zu verknüpfen? Oder ist eine hohe Ausschöpfung des eigenen Potenzials bereits heute schon fester Bestandteil in der eigenen Arbeit?

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar hilft Ihnen, sich das eigene Potenzial bewusst zu machen und zu überprüfen, inwieweit man sich sowohl im Berufs- als auch in seinem Privatleben "auf der richtigen Spur" befindet. Mit einer intensiven Analyse der eigenen Stärken und Schwächen ist es möglich, seine persönlichen Ziele besser und erfolgreicher zu fokussieren.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie erkenne ich mein persönliches Potenzial?
- Wie generiere ich meine persönlichen Ziele und wie erreiche ich diese?
- Wie sehe ich mich selbst – und wie sehen mich andere?
- Was kann ich tun, um mein Selbstwertgefühl zu stärken?
- Wie gehe ich mit Kritik und Selbstkritik um?
- Was kann ich für ein erfolgreiches Selbstmarketing tun?
- Welche Strategien zur Durchsetzung meiner Ziele setze ich ein?

## NUTZEN DES SEMINARS

Die Seminarteilnehmer reflektieren ihre berufliche Situation und erhalten einen klaren Blick auf ihr eigenes Potenzial. Dabei erarbeiten sie Handlungsstrategien, um ihre persönlichen Stärken für den beruflichen Erfolg zu nutzen. Im Seminar werden Ideen und individuelle Handlungsorientierungen entwickelt, um auch in herausfordernden beruflichen Situationen die eigenen Ziele zu verwirklichen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Wenn Sie mögen, machen Sie sich bereits vor dem Seminar Gedanken darüber, was ihre Arbeit attraktiv macht und was eher belastend ist. An welchen Stellen in Ihrem (Arbeits-)Leben würden Sie sich anderen Handlungsoptionen wünschen? Sehen Sie sich mit ihrem Potenzial komplett gefordert? Grundsätzliche Voraussetzung ist eine innere Bereitschaft, das eigene Tun zu hinterfragen, an einer persönlichen Weiterentwicklung interessiert und für neue Denkansätze offen zu sein.

## DAUER

2 Tage



# Führung

## WORKSHOPTITEL

# Workshop Behördenkultur und Kommunikation – Strategie des aktiven Handelns

Den Veränderungsprozess zur Entwicklung einer neuen Behördenkultur positiv erleben und erfolgreich gestalten

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter in Behörden und Institutionen, die den Prozess der Entwicklung einer neuen Behördenkultur erfolgreich begleiten und aktiv mitgestalten wollen.

## AUSGANGSLAGE

Sowohl im Arbeitsumfeld als auch im privaten Bereich sehen wir uns ständigen Veränderungen gegenüber. Diese notwendigen Veränderungen werden aber nicht leidenschaftlich umgesetzt, sondern häufig nur negativ oder sogar als Bedrohung angesehen. Somit erfolgt unter einer großen zeitlichen Verzögerung nur eine leidenschaftslose Annahme der Veränderung oder aber die notwendige Umsetzung funktioniert überhaupt nicht. Die persönlichen Chancen in diesem Prozess werden nicht erkannt und die Ziele werden nicht erreicht. Dies gilt insbesondere bei einem Projekt zur Etablierung oder Veränderung einer bestehenden Behördenkultur, da es sich hierbei um grundlegende Werte und Verhaltensweisen handelt, die sich in der Institution über Jahre manifestiert haben.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Im Workshop werden Sie erkennen, welche "inneren Sperrern" bei einem Veränderungsprozess wie dem Projekt zur Etablierung einer neuen Behördenkultur auftreten können und Lösungsmöglichkeiten erhalten, diese zu überwinden. Sie erlangen ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen des eigenen Handelns in einem umfangreichen Veränderungsprojekt.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie gehe ich mit Veränderungen um?
- Mit welcher inneren Einstellung arbeite und lebe ich und was hat das mit der bisher erfahrenen Behördenkultur zu tun?
- Wie bewältige ich Probleme im Alltag?
- Wie nehme ich mein Umfeld und die bisherige Behördenkultur wahr?
- Welche persönlichen Chancen und Risiken bestehen in einem Veränderungsprozess?
- Wie erreiche ich mehr Selbstverantwortlichkeit?
- Was muss ich tun, um meine persönlichen Ziele erfolgreich mit den Behördenzielen zu verknüpfen?

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Prozess einer Kulturveränderung erzielen Sie mit der gemeinsamen Betrachtung von konkreten Arbeits- und Lebenssituationen aller Teilnehmer eine positive Einstellung zur Analyse der wichtigsten Problemfelder in Ihrer Institution. Sie werden Ihre Kommunikationsfähigkeit steigern und Ihre Lösungsorientierung verbessern. Durch Gespräche mit den anderen Teilnehmern und Arbeit an erkannten persönlichen oder teambezogenen "Baustellen" wird bei Ihnen das Bewusstsein geschaffen, wie Sie mit aktivem Handeln die Behördenkultur gestalten und Ihre Ziele erreichen können. Sie gewinnen Möglichkeiten, alle bei Ihnen vorhandenen Energien mit Sinn, Verstand und großer Freude für eine lösungsorientierte Kulturveränderung einzusetzen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Workshop ist die Auseinandersetzung mit den wichtigsten Problemfeldern Ihrer täglichen Arbeit günstig. Folgende Fragen sind zu klären: Wie sehe ich die meine Arbeit in Verbindung mit der aktuellen Behördenkultur? Bestehen konkrete Wünsche oder Ziele für die Zukunft? Grundsätzliche Voraussetzung ist eine innere Bereitschaft, das eigene Tun zu hinterfragen und für neue Denkansätze offen zu sein.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Behördenkultur und Führungsleitlinien

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, interessierte Mit-Arbeiter und Potenzialträger, die aus einer bestehenden Behördenkultur entsprechende Führungsleitlinien entwickeln oder vorhandene Leitlinien revitalisieren wollen.

## AUSGANGSLAGE

Ihre Behörde oder Institution agiert professionell mit den bekannten Grundlagen der Führung. Eine Behördenkultur mit Spielregeln und Leitlinien der Zusammenarbeit hat sich etabliert. Inzwischen sind die Leitlinien den Mitarbeitern und Führungskräften aber zum Teil nicht mehr präsent, zum Teil werden sie nicht mehr gelebt. Da sich Situationen, Prozesse und Umfeld weiter verändern, ist die Zielsetzung Ihrer Organisation die stetige Verbesserung Ihres eigenen Führungshandelns entsprechend der gewünschten Leitlinien. Hierzu bedarf es der Auffrischung von vergessenen und der Erarbeitung von neuen langfristigen Leitlinien, die über die Mitarbeiter in der Praxis umgesetzt werden sollen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar sorgt in Form eines Workshops für eine Bewusstmachung vorhandener oder der gezielten Weiterentwicklung Ihrer bisherigen Behördenkultur und Führungsleitlinien. Im Workshop wird erarbeitet, welche Gültigkeit die vorhandenen Leitlinien noch in der aktuellen Geschäftssituation haben. Ziel des Seminars ist, über eine Erneuerung der allgemeinen Leitlinien und Ziele eine neue Begeisterung bei den Mitarbeitern zu schaffen und eine leidenschaftliche Umsetzung zu realisieren. Die bisher gelebten oder nicht gelebten Spielregeln in der Organisation erfahren eine kritische Überprüfung. Da im Rahmen des Workshops von den Teilnehmern neue Ideen zum Behördenprofil erarbeitet werden, kann das Seminar auch einem Auftakt zur Erstentwicklung von Leitlinien dienen, falls die Organisation hierzu bisher keine expliziten Leitsätze formuliert hat.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Leitlinien sind noch bekannt?
- Welche Leitlinien passen und werden auch gelebt?
- Wie kommuniziere ich die Behördenleitlinien bei den Mitarbeitern?
- Wie generiere ich aus allgemeinen Leitlinien konkrete Ziele für die Mitarbeiter?
- Wie erlange ich ein Mitarbeiterteam, das in hoher Eigenverantwortung die gesteckten Ziele umsetzt?
- Wie fülle ich meine Rolle als Führungskraft im Bezug auf die Behördenleitlinien aus?
- Mit welchen Methoden rufe ich die Leitlinien bei den Mitarbeitern immer wieder in Erinnerung?
- Wie setze ich Behördenleitlinien im praktischen Berufsalltag um?

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar Ihr Unternehmensprofil anhand der Bewusstmachung und Entwicklung Ihrer Leitlinien stärken. Ihre bisherigen Leitlinien werden als Werkzeuge zur erfolgreichen Führung ergänzt, erweitert und für eine erfolgreiche Zielerreichung genutzt. Die teilnehmenden Führungskräfte profitieren durch den Kontakt zu Führungskollegen mit Problemstellungen in gleicher Situation. Sie erhalten Informationen und Methoden, um die unternehmerischen Ziele durch ihr Mitarbeiterteam in eine hohe Eigenverantwortung und erfolgreiche Umsetzung zu führen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Ziehen Sie eine Bilanz ihrer bisherigen Leitlinien. Welche Baustellen gibt es noch, welche Ziele möchten Sie für Ihre Organisation und Ihre Mitarbeiter erreichen?

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Modul 3.1: Rollenwechsel

## Modulare Qualifizierung für den Aufstieg in den höheren Dienst

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte des gehobenen Dienstes in der modularen Ausbildung mit dem Ziel des Aufstiegs in eine Laufbahn des höheren Dienstes derselben Fachrichtung.

### AUSGANGSLAGE

Eine kontinuierliche Entwicklung der Mitarbeiter ist in Unternehmen und Institutionen gewollt und führt naturgemäß auch zu Beförderungen. Mit dieser Beförderung geht aber ein deutlicher Rollentausch einher: Gestern war man noch ein nettes Mitglied des Arbeitsteams, mit dem man offen reden konnte. Jetzt ist man plötzlich in der Situation, das alte Team führen zu müssen. Hierzu gehört auch eine klare Ansage, was man sich als gewünschte Arbeitsleistung vorstellt und was nicht. Mit diesem deutlichen Rollentausch müssen beide Seiten zurechtkommen: Der alte Kollege und der neue Chef. Und beiden Seiten fällt dies schwer. Oft führt die neue Rolle des Chefs zu Kommunikationsproblemen und Spannungen im gesamten Team. Im Rahmen der modularen Ausbildung zur Führung werden Sie auf diese Problematik vorbereitet.

### INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar dient dazu, die Veränderung der persönlichen Rolle hin zur Führungskraft als einen positiven Impuls erleben und erfolgreich gestalten zu können. Im Seminar wird anhand von konkreten Fallbeispielen bewusst gemacht, wo die Fallstricke der Veränderung liegen können, aber auch, welche Chancen für alle Beteiligten in diesem Veränderungsprozess bestehen.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Perspektivenwechsel/neue Sichtweise als Führungskraft
  - Wie gehen Menschen grundsätzlich mit Veränderungen um?
  - Welche Grundprinzipien der Führung sind erfolgreich – auch beim Rollentausch?
- (Distanz-) Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern
  - Welche Auswirkungen hat ein Rollentausch im gesamten Team?
  - Wie funktioniert erfolgreiche Kommunikation?
  - Welche konkreten Vereinbarungen sollte man beim Rollentausch mit dem gesamten Team treffen?
- Rollendefinition und Handlungskompetenz als Führungskraft
  - Wie führe ich Beurteilungsgespräche mit ehemaligen Kollegen?
  - Wie motiviere ich ehemalige Kollegen zu einer (weiterhin) engagierten Mitarbeit im Team?

### NUTZEN DES SEMINARS

Anhand des Beispiels des Rollentausches erfahren Sie im Seminar Neues zum Umgang mit veränderten Rahmenbedingungen. Für die spezielle Problematik "Vom Kollegen zur Führungskraft" erhalten Sie einen konkreten Leitfaden zum Umgang mit Ihren neuen Mitarbeitern. Durch die grundsätzliche Erweiterung Ihres Wissens um erfolgreiche Führung erlangen Sie eine deutlich höhere Selbstsicherheit im Umgang mit der neuen Führungssituation. Sie entwickeln ein angemessenes Selbstverständnis und Selbstbild und sind fähig, die (neue) Rolle und die anderer Personen zu reflektieren und damit umzugehen. Sie erhalten einen Überblick zu typischen Problemfeldern neuer Vorgesetzter und Handlungsoptionen zu Ihrer neuen Rolle als Führungskraft. Ebenfalls lernen Sie den Stellenwert von Fachwissen und Führungskompetenz kennen und können Nähe und Distanzverhalten zu Mitarbeitern in der neuen Rolle als Führungskraft einschätzen. Sie erhalten Handlungsoptionen und Hinweise zu Ihren konkreten (ersten) Schritten zum erfolgreichen Rollenwechsel.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Überlegungen zu den Vor- und Nachteilen Ihrer neuen Führungsrolle. Welche Schwierigkeiten sind Ihnen schon begegnet und wo würden Sie sich konkrete Lösungsmöglichkeiten wünschen?

### DAUER

1 Tag



## SEMINARTITEL

# Modul 3.2: Führungskompetenz – Mitarbeitende führen, fördern und fordern

Modulare Qualifizierung für den Aufstieg in den höheren Dienst

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte des gehobenen Dienstes in der modularen Ausbildung mit dem Ziel des Aufstiegs in eine Laufbahn des höheren Dienstes derselben Fachrichtung.

## AUSGANGSLAGE

Als Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes führen Sie bereits seit einiger Zeit. Im Rahmen der weiteren Qualifizierung möchten Sie den Anforderungen, die an eine Stelle im höheren Dienst gestellt werden, gerecht werden und die Aufgaben einer Führungskraft kompetent und sicher wahrnehmen. Das Seminarmodul wurde im Rahmen eines umfassenden Qualifizierungsprogramms gemeinsam von Personalverantwortlichen aus nahezu dreißig Städten, Kreisen und Landschaftsverbänden sowie Vertreterinnen und Vertretern kommunaler Studieninstitute erarbeitet.

## INHALTE DES SEMINARS

Dieses Seminar vermittelt Ihnen fundierte Grundlagen, die Ihre bisherige Führung aus Instinkt und gutem Bauchgefühl zu einer professionellen Führungskompetenz weiterentwickeln. Sie erlernen, wie Menschen agieren und reagieren. Ziel des Seminars ist, in verschiedenen Mitarbeitersituationen gezielt und erfolgreich führen können. In den unterschiedlichen Reifegraden der zu führenden Mitarbeiter vermittelt das Seminar Grundlagen, um Führungsstile in unterschiedlichen Phasen der Teamentwicklung zu verstehen und um aktiv die Steuerung von Gruppenprozessen und Mitarbeitern zu trainieren. Mit diesem Seminarmodul steigern Führungskräfte ihre soziale Kompetenz und Konfliktfähigkeit und erhalten neben theoretischen Basiskenntnissen vor allem Gelegenheit, die Führung von Mitarbeitergesprächen, Visionsgesprächen usw. zu trainieren. Es werden u.a. praktische Übungen durchgeführt, in denen Sie realistische eigene Führungssituationen simulieren, die im Vorfeld theoretisch fundiert hinterlegt werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Die Bedeutung der Führungskraft als Vorbild
- Führungsstil und Führungskompetenz – was ist das?
- Lob, Anerkennung und Kritik als Führungsinstrumente einsetzen
- Bevorzugte Kommunikationsmuster (Sprachmuster, Körpersprache) bei sich selbst und den Mitarbeitenden
- Motivierende Gespräche mit Mitarbeitenden führen
- Erfolgreiche geschlechterspezifische Kommunikation in Gesprächen mit Mitarbeitenden
- Erkennen und Beheben von Kommunikationsstörungen
- Mitarbeitende motivieren – auch in schwierigen Arbeitssituationen, demotivierende Faktoren erkennen und bearbeiten
- Gemischte Teams führen (Unterschiede in Geschlecht, Alter und Nationalität)
- Teamkompetenz als Erfolgsfaktor

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar ihre Praxiserfahrung überprüfen und Führungssicherheit erlangen. Sie nutzen die Chance, von anderen Führungskräften zu lernen und neue Wege der Mitarbeiterkommunikation zu entdecken. Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, neben Ihren fachlichen Kompetenzen auch Ihre sozialen Führungskompetenzen erfolgreich einzusetzen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Überdenken Sie bitte Ihre grundsätzliche Einstellung zum Thema Führung und ziehen Sie eine Bilanz ihrer bisherigen Erfahrungen. Bringen Sie gerne Praxisbeispiele mit, so dass im Seminar eine besondere Gesprächssituation Ihrer Wahl simuliert werden kann.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Führungskompetenz 1 – Führungskompetenz erwerben und erweitern

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche mit wenig Führungserfahrung, z.B. 1-3 Jahre, Führungskräfte ohne bisherige Grundlagentrainings, Führungsnachwuchs mit neuer Führungsverantwortung.

## AUSGANGSLAGE

Sie haben neue Führungsverantwortung übernommen oder führen seit Jahren, ohne bisher Grundlagen der Führung gezielt erlernt zu haben. Ihre bisherige Führung verläuft aus Gefühl und Intuition. Ihre Zielsetzung ist die Gewinnung von Sicherheit im täglichen Führungshandeln.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar "Führungskompetenz 1" vermittelt Ihnen fundierte Grundlagen, die Ihre bisherige Führung aus Instinkt und gutem Bauchgefühl zu einer professionellen Führungskompetenz weiterentwickeln. Sie erlernen, wie Menschen agieren und reagieren. Ziel des Seminars ist, in verschiedenen Mitarbeitersituationen gezielt und erfolgreich führen können. In den unterschiedlichen Reifegraden der zu führenden Mitarbeiter vermittelt das Seminar Grundlagen, um Führungsstile in unterschiedlichen Phasen der Teamentwicklung zu verstehen und um aktiv die Steuerung von Gruppenprozessen und Mitarbeitern zu trainieren. In diesem Seminar steigern Führungskräfte ihre soziale Kompetenz und Konfliktfähigkeit und erhalten neben theoretischen Basiskenntnissen vor allem Gelegenheit, die Führung von Mitarbeitergesprächen, Visionsgespräche usw. zu trainieren. Das Training besteht im Wesentlichen aus praktischen Übungen, in denen Sie realistische eigene Führungssituationen trainieren, die im Vorfeld theoretisch fundiert hinterlegt werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie wirken unterschiedliche Führungsstile und wann kommen sie zum situativ richtigen Einsatz?
- Was sind die psychischen Bedürfnisse von Mitarbeitern?
- Welche Werkzeuge der Kommunikation gibt es und wie kann ich diese für eine erfolgreiche Führung sinnvoll einsetzen?
- Wie nehme ich meine Rolle als Führungskraft wahr und wie erlange ich Eigenverantwortung?
- Welche unterschiedlichen Phasen der Teamentwicklung und welche gruppenspezifischen Prozessen gibt es – wie kann ich diese aktiv steuern?
- Wie erlange ich eine höhere soziale Kompetenz und Konfliktfähigkeit?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar ihre Praxiserfahrung überprüfen und Führungssicherheit erlangen. Sie nutzen die Chance, von anderen Führungskräften zu lernen und neue Wege der Mitarbeiterkommunikation zu entdecken. Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, neben Ihren fachlichen Kompetenzen auch Ihre sozialen Führungskompetenzen erfolgreich einzusetzen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Überdenken Sie Ihre grundsätzliche Einstellung zum Thema Führung und ziehen Sie eine Bilanz ihrer bisherigen Erfahrungen. Bringen Sie gerne Praxisbeispiele mit, so dass im Seminar eine besondere Gesprächssituation Ihrer Wahl simuliert werden kann.

## DAUER

3 Tage

## SEMINARTITEL

# Führungskompetenz 2 – Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Kollegen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche mit langjähriger Führungserfahrung und absolvierten Grundlagentrainings.

## AUSGANGSLAGE

Sie führen seit Jahren und kennen die Grundlagen der Führung. Sie verstehen es, aus Gefühl und Intuition führen, aber auch einige Werkzeuge erfolgreicher Führungsarbeit gezielt einzusetzen. Ihre Zielsetzung ist die stetige Verbesserung Ihres eigenen Führungshandelns, die Auffrischung von vergessenen und das Kennenlernen von neuen Führungstechniken sowie der Austausch mit Führungskollegen vergleichbarer Kompetenz.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar "Führungskompetenz 2" sorgt für eine gezielte Weiterentwicklung ihrer bisherigen professionellen Führung. Sie erlernen, mit anspruchsvollen Führungssituationen und schwierigen Mitarbeitergesprächen durch souveräne Aktion und Reaktion umzugehen. Ziel des Seminars ist, Mitarbeiter und Teams in schwierigem Umfeld für die Unternehmensziele zu begeistern und eine leidenschaftliche Umsetzung zu realisieren. Ebenso wird die Kommunikation auf Ihren Handlungsebenen Mitarbeiter, Kunden und Kollegen auf ein hohes Niveau geführt. Hierbei soll das Gespräch mit den unterschiedlichen Ansprechpartnern in eine Win/Win-Situation münden. Ihr persönlicher Führungsstil erfährt in praktischen Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag eine kritische Überprüfung. Aus dem Gespräch mit dem einzelnen Mitarbeiter wird im Seminar das erfolgreiche Coaching von Teams entwickelt. Rahmen des Seminars ist die Weiterentwicklung Ihrer sozialen Kompetenzen und Professionalisierung Ihrer Führungsarbeit mit konkreten praktischen Übungen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Autoritär – Kooperativ – Situativ – Welcher Führungsstil passt?
- Wie nehme ich meine Rolle als Führungskraft wahr?
- Wie kommuniziere ich mit meinem Arbeiterteam – welche Erwartungen haben beide Seiten?
- Welche Werkzeuge der Führung ergeben ein erfolgreiches Teamcoaching?
- Wie motiviere ich mein Arbeiterteam, die gesteckten Ziele eigenverantwortlich umzusetzen?
- Mit welchen Techniken überzeuge ich meine internen und externen Kunden?
- Wie erlange ich eine gesunde Balance zwischen dem Berufs- und Privatleben?
- Wie moderiere ich ziel- und ergebnisorientiert Teamkonferenzen?
- Wie kommuniziere ich mit Kollegen und ziehe zusätzlichen Nutzen aus deren Kompetenzen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar ihre vorhandene Führungssicherheit verstärken. Ihre bisherigen Werkzeuge zur erfolgreichen Führung werden ergänzt und für eine erfolgreiche Zielerreichung genutzt. Gleichzeitig profitieren Sie durch den Kontakt zu Führungskollegen in gleicher Situation. Sie erhalten Informationen und Methoden, um ihr Arbeiterteam in eine hohe Eigenverantwortung und erfolgreiche Umsetzung zu führen. Sie verbessern Ihre Überzeugungskraft bei internen und externen Kunden.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Ziehen Sie eine Bilanz ihrer bisherigen Führungserfahrungen. Welche Baustellen gibt es noch, welche Ziele möchten Sie für sich und Ihre Mitarbeiter erreichen? Bringen Sie gerne Praxisbeispiele in das Seminar ein, so dass hier eine Lösung für Ihr spezielles Problem erarbeitet werden kann.

## DAUER

3 Tage

## SEMINARTITEL

# Führungskompetenz 3 – Erfolgreiches Konfliktmanagement

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die die Ergebnisqualität von Konfliktgesprächen signifikant verbessern wollen und deren bisherige Konfliktgespräche häufig nicht in eine Lösung münden, sondern in eine Eskalation des Konflikts.

## AUSGANGSLAGE

Grundsätzlich ist ein Konfliktgespräch kein negativer Vorgang. Da Menschen Fehler machen (Mitarbeiter und natürlich auch Führungskräfte) und auch häufig unterschiedlicher Meinung sind, sind Kritik- oder Konfliktgespräche also normale Vorgänge, um zukünftige Fehler zu vermeiden, einen Lernprozess einzuleiten und durch eine Verhaltensänderung mittelfristig die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Wichtig im Konflikt ist, dass beide Seiten Zeit und Raum haben, um eine ausführliche Rückmeldung über das soziale, Arbeits- oder Kommunikationsverhalten ihres Gegenübers geben zu können. Der Charakter dieses Gesprächs kann durchaus eine deutliche und drastische Rückmeldung aufweisen, wenn eine für die Führung, den Mitarbeiter oder auch für die Institution nicht hinnehmbare Verfehlung besprochen wird. Dieses Gespräch findet dann in einem deutlich scharfen Ton statt. Die Konsequenzen, die eintreten, wenn eine vereinbarte Verhaltensänderung nicht funktioniert, müssen im Gespräch klar geäußert werden.

Gleichzeitig heißt die Lösung des Konflikts aber: Wir reden miteinander – und das auf Basis von höchster Wertschätzung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet konkrete Hilfestellung für Konfliktgespräche. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Alltag trainiert wird, erreicht die Führungskraft konkrete und nachhaltige Lösungen. Das gemeinsame Training von Führungskräften aus unterschiedlichen Bereichen sorgt für einen intensiven Austausch von neuen Ideen zur Thematik.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die Führungsrolle auf die Sichtweise des Mitarbeiters – und umgekehrt?
- Wie werden Inhalte und Gesprächsziele für das Konfliktgespräch vorbereitet?
- Welcher Gesprächsablauf ist zwingend einzuhalten?
- Kritikäußerung oder Stellungnahme des Gesprächspartners – wo lege ich die Schwerpunkte?
- Wie definiere ich Konsequenzen aus einem Fehlverhalten?
- Wie vereinbare ich konkrete Lösungen im Konflikt und wie wirksam kann ich das kontrollieren?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Konfliktgespräche professionell zu führen und für beide Gesprächspartner ein erfolgreiches Ergebnis zu erlangen. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Die sieben Schlüssel zur Führungskompetenz

## So erwerben und erweitern Sie Ihre Führungsfähigkeit

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche von wenig Führungserfahrung bis hin zu erfahrenen Führungskräften.

## AUSGANGSLAGE

Sie haben neue Führungsverantwortung übernommen oder führen bereits seit Jahren. Hierbei möchten Sie nun die Grundlagen der Führungsarbeit gezielt erlernen oder ihre bisherigen Kenntnisse reflektieren und vertiefen. Einige Werkzeuge erfolgreicher Führung wenden Sie bereits an, vieles in Ihrem Führungshandeln wird auch von Ihrem Gefühl und Ihrer Intuition bestimmt. Ihre Zielsetzung ist die Gewinnung von weiterer Sicherheit im täglichen Führungshandeln.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar "Die sieben Schlüssel zur Führungskompetenz" vermittelt Ihnen fundierte Grundlagen, die Ihre bisherige Führung aus Instinkt und gutem Bauchgefühl zu einer professionellen Führungskompetenz weiterentwickeln. Sie erlernen, wie Menschen agieren und reagieren. Ziel des Seminars ist, in verschiedenen Mitarbeitersituationen gezielt und erfolgreich führen können. In den unterschiedlichen Reifegraden der zu führenden Mitarbeiter vermittelt das Seminar Grundlagen, um Führungsstile in unterschiedlichen Phasen der Teamentwicklung zu verstehen und um aktiv die Steuerung von Gruppenprozessen und Mitarbeitern zu trainieren. In diesem Seminar steigern Führungskräfte ihre soziale Kompetenz und Konfliktfähigkeit und erhalten neben theoretischen Basiskenntnissen vor allem Gelegenheit, die Führung von Mitarbeitergesprächen, Visionsgespräche usw. zu trainieren. Das Seminar kombiniert wichtiges theoretisches Schlüsselwissen mit praktischen Übungen, in denen Sie realistische eigene Führungssituationen trainieren.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Schlüssel 1: Der situativ richtige Einsatz unterschiedliche Führungsstile
- Schlüssel 2: Die psychischen Bedürfnisse von Mitarbeitern
- Schlüssel 3: Die für erfolgreiche Führung notwendigen Werkzeuge der Kommunikation
- Schlüssel 4: Die eigenverantwortliche Rolle als Führungskraft
- Schlüssel 5: Die aktive Steuerung von Teams und gruppendynamischen Prozessen
- Schlüssel 6: Die Motivation von Mitarbeitern zur selbstverantwortlichen Umsetzung von Zielen
- Schlüssel 7: Die emotionale Brücke zum Mitarbeiter

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar Ihre Praxiserfahrung überprüfen und Führungssicherheit erlangen. Sie nutzen die Chance, von anderen Führungskräften zu lernen und neue Wege der Mitarbeiterkommunikation zu entdecken. Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, neben Ihren fachlichen Kompetenzen auch Ihre sozialen Führungskompetenzen erfolgreich einzusetzen. Sie erhalten die Kenntnis und Fertigkeiten der wesentlichen Schlüssel zum Führungserfolg. Sie bekommen mit diesem Seminar den "Generalschlüssel" für gute Führung.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Überdenken Sie Ihre grundsätzliche Einstellung zum Thema Führung und ziehen Sie eine Bilanz ihrer bisherigen Erfahrungen. Bringen Sie gerne Praxisbeispiele mit, so dass im Seminar eine besondere Gesprächssituation Ihrer Wahl simuliert werden kann.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Erfolgreiche Führung durch Mitarbeiter-Coaching

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte der öffentlichen Verwaltung, die die Qualität der Mitarbeiterleistungen durch aktivierendes Coaching erhalten und verbessern möchten.

## AUSGANGSLAGE

"Ich sage, was anliegt, und dann machen das meine Mitarbeiter". So einfach könnte Führung sein. Dass dies leider nur ein frommer Wunsch ist, können die meisten Führungskräfte bestätigen. Immer wieder gibt es tausend Gründe, weshalb ein Mitarbeiter genau das nicht macht, was von ihm erwartet wird. Die Ursachen sind vielfältig: Mangelnde Zeit, privater Stress, Kommunikationsprobleme unter den Kollegen oder mit dem Chef, Prozesse an wesentlichen Schnittstellen klappen nicht, die Kompetenz des Mitarbeiters ist unzureichend und vieles mehr.

Unklar ist oft, welche konkreten Ziele der Mitarbeiter mit seiner Arbeit verfolgt und wo die Grundmotivatoren seines Handelns liegen. Dies gilt es zu analysieren. Ein gutes Führungsinstrument hierzu ist die Führung des Mitarbeiters mit Coaching-Techniken.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt neben "normalen" Führungstechniken eine Erweiterung der persönlichen Führungskompetenz durch das Angebot und den praktischen Einsatz von Coachingmitteln.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was bedeutet Führung – was ist Coaching?
- Welche Coaching-Techniken können bei motivierender Führung unterstützen?
- Wie funktioniert das Esel-Möhre-Prinzip im Mitarbeiter-Coaching?
- In welcher Qualität erfolgte die Kommunikation zu den Mitarbeitern bisher?
- Wie verbinde ich Coaching mit den bereits bekannten Führungstechniken?
- Welche Einstellung habe ich zum Mitarbeiter?
- Zu welchen Problemstellungen passt Mitarbeitercoaching besonders gut?
- Praktische Übungen (auf Wunsch mit Videoeinsatz)

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlernen die Techniken für ein erfolgreiches Mitarbeiter-Coaching. Damit erlangen Sie die Kompetenz, die persönlichen Arbeits- und Lebensziele des Mitarbeiters mit den Zielen der Organisation zu verknüpfen. Hierdurch schärfen Sie Ihre Wahrnehmung der Möglichkeiten und Grenzen der Handlungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter. Nach dem Seminar sind Sie deutlich besser in der Lage, gemeinsam mit Ihrem Mitarbeiterteam motivierende Ideen zu finden, daraus aktivierende Zielsetzungen zu formulieren und diese Ziele dann gemeinsam mit großer Begeisterung umzusetzen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Was interessiert Sie besonders am Führungsinstrument Coaching? Welche Hürden sind Ihnen im Mitarbeitergespräch bisher begegnet? Bringen Sie hierzu gerne Beispiele aus Ihrem Führungsalltag mit.

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Mitarbeiter erfolgreich motivieren und fördern

Wie man sich selbst und sein Umfeld in Bewegung bringt

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche auf der Suche nach dem "Geheimnis der Motivation".

## AUSGANGSLAGE

Die Begriffe Stress und Überlastung sind inzwischen überstrapaziert, daher umschreibt man das Arbeiten von Führungskräften und Mitarbeitern unter Höchstbelastung mit dem sympathischen Begriff "Arbeitsverdichtung". Fakt ist: Alles muss immer schneller erledigt werden, mit immer weniger Personal, in immer kürzerer Zeit, und das am Besten mit einer stetig steigenden Ergebnisqualität. In dieser Gemengelage werden vorhandene Mängel der erlebten Führung, Kommunikation oder Prozesse noch deutlicher wahrgenommen. Dies geht zu Lasten der Motivation der einzelnen Arbeitsteams und es entsteht ein Teufelskreis von Motivationsverlust und mangelnden Arbeitserfolgen.

Wie aber kann man diesen Teufelskreis durchbrechen? Wie funktioniert Motivation unter schwierigen Rahmenbedingungen? Wie generiert man aus schwierigen Problemen überzeugende Lösungen?

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie die Ursachen von Motivation und Demotivation kennen lernen. Mit einem praktikablen Paket von funktionierenden Motivationsprinzipien erlernen die Teilnehmer, wie man sich selbst, seine Kollegen und Mitarbeiter motiviert.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist Motivation?
- Wie kann ich motivieren?
- Wie kann ich Demotivation vermeiden?
- Innere Einstellung und Mitarbeiterzufriedenheit
- Was motiviert Beschäftigte wirklich?
- Die 4 erfolgreichen Motivationsprinzipien
- Extrinsische und intrinsische Motivation
- Wie kann ich Mitarbeiter optimal fördern?
- Motivation durch Kommunikation
- Was ist das Geheimnis des Erfolges?

## NUTZEN DES SEMINARS

Gemeinsam mit den anderen Teilnehmern betrachten Sie konkrete Arbeitssituationen, die zu Motivation und Demotivation führen können. Hieraus werden für Sie im Seminar praktikable Lösungen und funktionierende Motivationskonzepte entwickelt. Insgesamt erzielen Sie eine positive Einstellung zum Umgang mit Demotivation, Kommunikation in schwierigen Situationen und Zielfindung in heterogenen Arbeitsteams. Sie erlangen ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen der Eigen- und Fremdmotivation.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar ist die Auseinandersetzung mit erlebten Motivations- und Demotivationssituationen Ihrer täglichen Arbeit günstig. Was hat bisher gut funktioniert, was lief nicht optimal? Haben Sie sich bereits Lösungsansätze überlegt? Bringen Sie gerne Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Modul 3.8: Gesundes Führen – sich selbst und andere nachhaltig führen

## Modulare Qualifizierung für den Aufstieg in den höheren Dienst

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die als ein gutes Vorbild und über einen achtsamen Umgang mit Mitarbeitern eine gute betriebliche Gesundheit und damit eine hohe Qualität von Mitarbeiterleistungen sicherstellen möchten.

## AUSGANGSLAGE

Im Rahmen betrieblicher Qualitätssicherung stehen Wohlergehen und Gesundheit der Beschäftigten zunehmend im Mittelpunkt. Auf diesem Gebiet Vorbild zu sein und den demographischen Faktor angemessen zu berücksichtigen, stellt heute eine strategische Schlüsselkompetenz für Führungskräfte dar und bildet ein Element nachhaltiger Personalentwicklung.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie die wichtigsten Aspekte der Mitarbeitergesundheit mit einem breiten Themenspektrum erfahren: Krankheit, Stress, Belastung, Burnout, Salutogenese, Resilienz, Demographie, Kommunikation und Motivation. Diesen Aspekten stellt das Seminar die Qualität Ihrer persönlichen Führung gegenüber und bietet hierzu eine Bestätigung und Erweiterung Ihres Wissens.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

### **Sich selbst gesund führen**

- Wo stehe ich selbst zwischen "kerngesund" und "chronisch krank"
- Wie gehe ich mit Druck und Belastung um, wie schätze ich die eigene Belastbarkeit ein?
- Was ist Burn-Out?
- Was sind meine persönlichen Schlüsselfaktoren für Gesundheit?
- Entwicklung individueller salutogener Strategien

### **Andere gesund erhaltend führen**

- Wie führe ich andere bisher?
- Wie sieht die Gesundheits-/Krankensbilanz in meiner Abteilung/meinem Team aus? Welcher Art sind die Erkrankungen?
- Die Schlüsselfaktoren: Wertschätzung, Kommunikation, Motivation
- Resilienz: Der subjektive Faktor
- Was brauchen die Älteren – und was die Jüngeren?
- Was ist ein gutes Team?

→ Im gesamten Seminar praktische Übungen (auf Wunsch mit Videoeinsatz)

## NUTZEN DES SEMINARS

Ziel des Seminars ist eine erhöhte Selbstreflexion sowie ein Vorbildverhalten im Sinne einer gesund erhaltenden Arbeitskultur für sich selbst wie auch für den eigenen Einflussbereich. Eingeflochten in die inhaltlich-thematischen Fragestellungen sind fachliche Beiträge, Entspannungstipps, Fallbeispiele und Einzelaufgaben. Somit sorgen inhaltliche Beiträge, Reflexion und Praxisarbeit für eine Verbesserung des eigenen Führungsverhaltens und Ihrer Führungskompetenz insgesamt.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar können Sie sich gerne mit folgenden Fragestellungen beschäftigen: Wie schätzen Sie die aktuelle Mitarbeitergesundheit ein? Welche Maßnahmen haben Sie bisher in dieser Richtung initiiert? Welche Hürden sind Ihnen dazu in der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern bisher begegnet? Bringen Sie hierzu gerne Beispiele aus Ihrem Führungsalltag mit.

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Gesundes Führen - Achtsamkeit als Führungsinstrument

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die über einen achtsamen Umgang mit Mitarbeitern eine gute betriebliche Gesundheit und damit eine hohe Qualität von Mitarbeiterleistungen sicherstellen möchten.

## AUSGANGSLAGE

Ständig steigende qualitative Anforderungen, Arbeitsverdichtung und der sich daraus ergebende Zeitmangel, privater Stress und Kommunikationsprobleme unter den Kollegen oder mit dem Chef sorgen oftmals dafür, dass der Umgang untereinander etwas ruppiger wird. Es wird versucht, ein Gesprächs- und Arbeitsergebnis in kürzerer Zeit zu realisieren. Da Menschen aber emotionale Wesen sind, wird durch einen zu schnellen und zu sachlichen Umgang mit Mitarbeitern ein Unwohlsein erzeugt, das als Auslöser von zusätzlichem Stress wahrgenommen wird. Fortwährender Stress und eine nur knappe Kommunikation darüber hat Auswirkungen auf die Mitarbeitergesundheit.

In diesem Kontext hat die Führungskraft die Aufgabe, sowohl die Potenziale als auch die Belastungen der Mitarbeiter wahrzunehmen und für jeden Mitarbeiter ein optimales Arbeitskonzept zu erstellen. Hierbei ist Achtsamkeit ein gutes Werkzeug, um die Mitarbeiter besser zu verstehen und damit in ihrer gesamten beruflichen Entwicklung zu fördern und zu fordern. Achtsamkeit als Führungsinstrument hilft dabei, mit gesunden Mitarbeitern gute Leistungen zu generieren.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt neben "normalen" Führungstechniken eine Erweiterung der persönlichen Führungskompetenz durch die Anwendung von Achtsamkeit.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Achtsame Führung – was bedeutet das?
- Welche Einsatzmöglichkeiten von Achtsamkeit sehe ich bei einer motivierenden Führung?
- Das Esel-Möhre-Prinzip – Achtsamkeit oder Manipulation?
- In welcher Qualität erfolgte die Kommunikation zu den Mitarbeitern bisher?
- Wie verbinde ich Achtsamkeit mit den bereits bekannten Führungstechniken?
- Welche Einstellung habe ich zum Mitarbeiter?
- Zu welchen Problemstellungen passt Achtsamkeit besonders gut?
- Praktische Übungen (auf Wunsch mit Videoeinsatz)

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlernen die Techniken für ein erfolgreiches Anwenden von Achtsamkeit im Rahmen Ihrer Führungsarbeit. Damit erlangen Sie die Kompetenz, die persönlichen Befindlichkeiten sowie die Arbeits- und Lebensziele der Mitarbeiter mit den unternehmerischen Zielen zu verknüpfen. Hierdurch schärfen Sie Ihre Wahrnehmung für die Möglichkeiten und Grenzen der Handlungskompetenzen Ihrer Mitarbeiter. Nach dem Seminar sind Sie deutlich besser in der Lage, die Gesundheit und Motivation Ihrer Mitarbeiter genauer einzuschätzen und daraus Ihr Entwicklungskonzept zu gestalten. In diesem Konzept formulieren Sie aktivierende Zielsetzungen und setzen diese Ziele gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern mit großer Begeisterung um.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar können Sie sich gerne mit folgenden Fragestellungen beschäftigen: Was interessiert Sie besonders an Achtsamkeit als Führungsinstrument? Wie schätzen Sie die aktuelle Mitarbeitergesundheit ein? Welche Hürden sind Ihnen in der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern bisher begegnet? Bringen Sie hierzu gerne Beispiele aus Ihrem Führungsalltag mit.

## DAUER

1 Tag, mit mehr Praxisbeispielen/Rollenspielen 2 Tage

## SEMINARTITEL

### Modul 3.7

## Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

### Modulare Qualifizierung für den Aufstieg in den höheren Dienst

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Hierarchieebenen, die sich über das Instrument des Betrieblichen Gesundheitsmanagements als ein Werkzeug für einen achtsamen Umgang mit Mitarbeitern und eine gute betriebliche Gesundheit informieren möchten.

## AUSGANGSLAGE

Die Gesundheit der Mitarbeiter wurde lange als ein Aspekt wahrgenommen, der durch Führung nicht zu beeinflussen ist. Inzwischen weisen zahlreiche Studien darauf hin, dass gerade die Qualität von Führung die Hauptursache von Erkrankungen der Mitarbeiter ist. Da der Krankenstand des Betriebes ein wesentlicher Kostenfaktor ist, gilt es, die Führungskräfte dahingehend zu beeinflussen, dass sie aktiv in das Management der Gesundheit ihrer Mitarbeiter einsteigen. Unterstützung bietet hierbei das Instrument "Betriebliches Gesundheitsmanagement". Hier findet man ein Beraterteam (intern oder auch extern), das mit zahlreichen Experten und in der Zusammenarbeit mit Krankenkassen konkrete betriebliche Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeitergesundheit initiieren kann. Ziel dieser Maßnahmen ist letztlich, mit gesunden Mitarbeitern gute Leistungen zu generieren.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt die wichtigsten Informationen über Grundlagen und Ziele eines betrieblichen Gesundheitsmanagements.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Einführung und Begriffsbestimmungen des BGM
- Ziele, Strategien und moderne Ansätze des BGM
- Vorstellung von möglichen Analyse-Instrumenten
- Einflussfaktoren auf die psychische Gesundheit: Auswirkungen von Mobbing, Stress, Burn-Out, Sucht, Work-Life-Balance etc.
- Integration von gesundheitsfördernden Maßnahmen in bestehende Systeme
- Förderung von Gesundheit und Motivation durch wertschätzenden Umgang
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar lernen Sie die Grundlagen und Ziele eines betrieblichen Gesundheitsmanagements kennen. Sie erhalten einen Überblick über die möglichen Analyse-Instrumente eines betrieblichen Gesundheitsmanagements, wie z. B. Fehlzeitenstatistiken, Mitarbeiterbefragungen, Gesundheitszirkel, Gefährdungsbeurteilungen, Arbeitssituationsanalysen. Hierbei entwickeln Sie ein Verständnis dafür, welche Faktoren (z. B. Aufgabenklarheit, Strukturen, Umgang mit Veränderungsprozessen etc.) und welches (Führungs-)Verhalten in einer Organisation gesundheitsfördernd oder gesundheitsbelastend sein können.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar können Sie sich gerne mit folgenden Fragestellungen beschäftigen: Wie schätzen Sie die aktuelle Mitarbeitergesundheit ein? Wo ist Ihnen ein hilfreicher Eingriff in die Mitarbeitergesundheit gelungen, wo eher nicht? Bringen Sie hierzu gerne Beispiele aus Ihrem Führungsalltag mit.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Burnout-Prävention: Führungskräfte als Vorbild und Multiplikator

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte in Verwaltung und Institutionen, die in ihrem direkten Führungsumfeld Stress bis hin zu Burnout-Phänomenen wahrnehmen und eine Strategie suchen, die "Burnout-Fälle" zu vermeiden.

## AUSGANGSLAGE

Spiegel, FAZ und auch der Kicker berichten: Burnout ist keine Randerscheinung mehr, sondern ein Phänomen des beruflichen Alltags. Manager, Projektleiter, Mitarbeiter, Teilzeitkräfte und Sportler erleben in einer globalisierten und schnelllebigen Welt immer mehr Leistungsdruck. Burnout verursacht auch einen betriebswirtschaftlichen und volkswirtschaftlichen Schaden. Die AOK hat herausgefunden, dass für die Betriebe im Schnitt 400 Euro pro Tag an Fehlzeitenkosten für einen erkrankten Mitarbeiter entstehen; eine Burnout-Behandlung selbst verursacht im Schnitt Kosten von 16.000 Euro pro Erkranktem. Selbst nach erfolgreicher Therapie findet ein Manager oder Mitarbeiter meist nicht zu seiner alten Höchstleistung zurück. Hier ist Prävention angesagt – ein wichtiges Thema für die Führung.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie Informationen zum Thema Burnout erhalten. Aus diesen Kenntnissen heraus bekommen Sie einen Handlungsleitfaden, das Phänomen Burnout besser zu erkennen und für Ihre Mitarbeiter und für sich vermeiden zu lernen. Das Seminar löst nicht die Probleme, sondern hilft bei der Analyse der Ursachen und Gründe von Burnout und bietet Lösungsprozesse an, die im Rahmen Ihrer Führungsarbeit weiterentwickelt werden müssen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die berufliche und private Beschleunigung unseres Lebens?
- Körperliche Belastung oder psychische Belastung - wo liegen die Hauptursachen von Burnout?
- Wo finden Überforderung und Unterforderung von Mitarbeitern statt?
- Mit welchen Analyseverfahren kann die Belastung von Beschäftigten dargestellt werden?
- Wie gehe ich als Führungskraft mit den ersten Anzeichen von Überlastung um?
- Welches Führungsverhalten verursacht Stress und welche Verhaltensänderung bewirkt Motivation und Entspannung zugleich?
- Wie kann die Führungskraft als Coach arbeiten?
- Wo liegen die Grenzen zwischen Mitarbeitercoaching und Therapie?
- Welche Strategien bringen ein langfristig funktionierendes Belastungs- und Entlastungskonzept?
- Job-Unsicherheit, Veränderungen, Neuorganisation: Wie überwinde ich die Ängste davor?
- Wie kann ich davon wegkommen, ein permanenter "Stand-By-Manager" zu sein?
- Wie kann sich ein Mitarbeiter auf die wesentlichen Dinge konzentrieren, die ihn persönlich weiterbringen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen eine deutlichere Sicht auf Überlastungs- und Burnout-Phänomene und eine konkrete Hilfestellung zu ihrer Vermeidung. Im Austausch mit anderen Führungskräften bekommen Sie Praxistipps zum Thema. Durch eine Analyse der Wohlfühl- und Stressbereiche in Ihrem Führungsumfeld werden Sie in die Lage versetzt, neue Handlungsschritte zur Prävention einzuleiten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Beispiele von Belastungssituationen aus Ihrem Führungsumfeld mit ins Seminar.

## DAUER

2-3 Tage

## SEMINARTITEL

# Mittleres Management – erfolgreiches Führen "zwischen den Stühlen"

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte des mittleren Managements in Verwaltungen und Institutionen.

## AUSGANGSLAGE

Im Rahmen Ihrer persönlichen Entwicklung haben Sie in Ihrer Organisation eine mittlere Führungsposition erreicht. Hier erwarten Sie einerseits anspruchsvolle Aufgaben im Spannungsfeld zwischen Führen und Geführt-Werden, andererseits birgt diese "Sandwich-Position" auch vielfältige Gefahren. Durch die Vielzahl der Anforderungen von mehreren Seiten ist es schwierig, einen eigenen Führungsstil zu entwickeln und sein persönliches Profil zu schärfen und zu leben. Gleichzeitig kann aus dieser Position das Ohnmachts-Gefühl entstehen: "Irgendwie will hier jeder was von mir", verbunden mit der daraus resultierenden Frage: "Wie soll ich das alles bloß schaffen?". Mit dem dadurch aufkommenden Stress besteht die Gefahr, dass man als Führungskraft im mittleren Management zwischen den einzelnen Hierarchiestufen aufgerieben wird.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt die Problemfelder der Führung im mittleren Management auf und bietet Ihnen in Theorie- und Praxisteilen konkrete Lösungsmöglichkeiten an. Durch das Arbeiten an den Fallbeispielen der Teilnehmer wird deutlich gemacht, dass Sie mit Ihrer Problemstellung nicht alleine sind. Sie erfahren, dass Sie durch eine aktive Persönlichkeitsentwicklung, eine gute eigene Präsenz im mittleren Management und eine klare Positionierung Ihrer eigenen Arbeits- und Führungsziele den Spagat zwischen den Anforderungen von zwei Seiten erfolgreich absolvieren können. Im Rahmen des Seminars wird auf vorhandene Kenntnisse von Führung sowie auf den sicheren Umgang mit den verschiedenen Führungsstilen aufgesetzt. Durch Praxisübungen wird die oftmals erforderliche Verhandlungssituation trainiert, die sich daraus ergibt, dass man als Führungskraft des mittleren Management nicht einfach per Anweisung an Mitarbeiter arbeiten kann, sondern die eigenen Vorstellungen intern an die Mitarbeiter und die eigene Führungskraft "verkaufen" muss. Einen Schwerpunkt des Seminars bildet die Frage, wie Sie den Stress, der in Ihrem herausfordernden Arbeitsumfeld entsteht, geschickt und gesund bewältigen. Sie lernen konkrete Strategien und Methoden kennen, um die für Ihre Position erforderliche Stress-Stabilität zu stärken.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Anforderungen werden an eine Führungskraft im mittleren Management gestellt?
- Welcher Führungsstil ist im mittleren Management erfolgreich?
- Wie nehme ich meine Rolle als Führungskraft wahr – und wie die als Mitarbeiter?
- Wie kommuniziere ich mit meinem Mitarbeiterteam – welche Erwartungen haben beide Seiten?
- Wie motiviere ich mein Mitarbeiterteam zur Umsetzung von Unternehmenszielen?
- Mit welchen Techniken überzeuge ich intern nach "oben" und "unten"?
- Wie vermeide ich langfristig einen persönlichen Energieverlust durch Stress?
- Wie erlange ich eine gesunde Balance zwischen dem Berufs- und Privatleben?

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden in diesem Seminar Ihre persönliche Sicherheit im Umgang mit Anforderungen von mehreren Seiten verstärken. Das Seminar verhilft Ihnen dazu, sich im Umgang mit Ihren Mitarbeitern und Chefs klar zu positionieren und eigene Ideen und Ziele durchzusetzen. Sie bekommen praxisrelevante Informationen über den Zusammenhang von Stress, Gesundheit und Leistungsfähigkeit und erlernen funktionierende Werkzeuge zur Stressbewältigung, so dass Sie Ihre Stress-Stabilität nachhaltig erhöhen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Wie sehen Ihre bisherigen Führungserfahrungen im mittleren Management aus? Bringen Sie gerne Praxisbeispiele mit, so dass hierzu eine Lösung für Ihr spezielles Problem erarbeitet werden kann.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Als Dienstleister Führung übernehmen

Wie man durch gute Kommunikation Autorität entwickelt, ohne Chef zu sein

## ZIELGRUPPE

Dienstleister von Behörden und Institutionen wie z.B. Servicekräfte, Hausmeister, Empfangsmitarbeiter, Reinigungsfachkräfte, Pförtner o.ä., die zwar keine Weisungsbefugnis in ihrer Organisation haben, von denen aber dennoch in der jeweiligen Teilstruktur eine Führungs- oder Ordnungsaufgabe erwartet wird.

## AUSGANGSLAGE

Als Dienstleister in einer Organisation wird man oft als Erfüllungsgehilfe angesehen, soll aber dennoch durch ein gutes Auftreten, eine verbindliche Kommunikation und die Ausstrahlung einer kompetenten Autorität klare Spielregeln vorgeben und umsetzen.

Hierfür muss man nicht nur über fachliches Wissen und praktische Fertigkeiten verfügen, sondern auch über die Fähigkeit, Menschen auch ohne Weisungsbefugnis erfolgreich zu führen und mit ihnen zusammenzuarbeiten. In diesem Kontext funktionieren keine Anweisungen "von oben", sondern man muss den jeweiligen Gesprächspartner durch eine menschliche Ansprache mit einer klaren inneren Haltung überzeugen.

## INHALTE DES SEMINARS

In diesem Seminar erwerben Sie Kenntnisse psychologischer Grundlagen der Kommunikation und erweitern Ihre Verhaltens- und Gesprächskompetenz. Dabei wechseln sich methodisch kurze Vorträge, gemeinsame Gespräche in der Gruppe und Gesprächsübungen ab. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Alltag trainiert wird, erreicht die Servicekraft konkrete und nachhaltige Lösungen. Das gemeinsame Training von Servicekräften aus unterschiedlichen Bereichen sorgt für einen intensiven Austausch von neuen Ideen zur Thematik.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Merkmale hat eine menschen- und aufgabengerechte Führung und Zusammenarbeit?
- Autoritär handeln oder moderat nachfragen – wie bekomme ich als Servicekraft Autorität?
- Was sind die wichtigsten Elemente einer guten Gesprächsführung?
- Wie führe ich Kritik- und Konfliktgespräche?
- Wie vereinbare ich konkrete Lösungen und wie wirksam kann ich dies kontrollieren?
- Wie nutze ich den auftretenden Stress als Lebenswürze und nicht als Lebensverkürzer?
- Welche Handlungsmöglichkeiten ergeben sich bei meinen konkreten Problemstellungen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Gespräche vom normalen Austausch bis hin zu einem Konflikt professionell zu führen. Hierdurch erlangen Sie ein erfolgreiches Ergebnis für beide Gesprächspartner. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken. Durch den kollegialen Austausch mit Servicekräften in ähnlicher Funktion, der auch über das Seminar hinaus erfolgen kann, gewinnen Sie Informationen über erfolgreiche Konzepte, erlangen neue Handlungsmöglichkeiten für die Zukunft und lösen den Status des "Einzelkämpfers" auf.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Austausch unter Kollegen

## Qualitätsmanagement durch informelle Problemlösungsrunden

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter von Behörden und Institutionen, die ihr eigenes Handeln durch einen informellen Austausch mit Kollegen hinterfragen und verbessern wollen.

### AUSGANGSLAGE

"Jeder schmort hier in seinem eigenen Saft". Diese Beurteilung von Kommunikationsprozessen in einer Organisation ist oft zu hören. Das gemeinsame Ziel der jeweiligen Institution wird dabei von unterschiedlichen Mitarbeitern und Führungskräften sehr vielfältig interpretiert. Das im eigenen Netzwerk vorhandene Wissen um bereits bekannte und funktionierende Problemlösungen wird dabei leider häufig nicht genutzt.

Stattdessen wäre es besser, sich abteilungs- und auch, wenn gewollt, organisationsübergreifend zu vernetzen, um für die immer wiederkehrenden täglichen Probleme bereits entwickelte Lösungen abrufen zu können und sich Hilfestellung von Kollegen mit ähnlichen Aufgaben zu suchen. Letztlich geht es darum, die eigene Institution als eine permanent lernende Organisation zu begreifen.

Mit einem offenen Austausch unter Kollegen kann das im Haus vorhandene Problemlösungswissen vernetzt und damit die Qualität des täglichen Handelns permanent verbessert werden.

### INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden konkrete alltagstypische Probleme von den Teilnehmern benannt und beschrieben. Es wird ausreichend Zeit eingeräumt, um das jeweilige Problem von allen intensiv hinterfragen zu können. Im Anschluss daran wird unter Moderation des Trainers eine Diskussion über mögliche Lösungsmöglichkeiten durchgeführt. Hierbei coachen sich die Teilnehmer wechselseitig. Gemeinsam wird dann eine für den Beschreiber des Problems idealtypische und passende Lösung entwickelt. Auf Wunsch der Teilnehmer wird für die Lösung auch eine Anregung des Moderators hinzugenommen. Die von allen Beteiligten erarbeitete Lösung wird dann praxisnah "durchgespielt".

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Jeder Teilnehmer bringt mindestens eine Problemstellung mit ins Seminar. Typische Beispiele hierzu könnten sein: Probleme der Umgangskultur, Kommunikationsprobleme, Führungsprobleme, Mangelnde Selbstverantwortung von Mitarbeitern, Prozessprobleme in der Organisation, Schwierigkeiten mit der durchzuführenden "Rolle" in der Institution, Zeitmanagement, Stress, Burnout, Motivation u.v.m.

### NUTZEN DES SEMINARS

Zu jedem konkreten Problem wird im Team eine perfekte Lösung entwickelt. Da diese Lösung praxisnah durchgespielt wird, werden die möglichen Fallstricke in der Lösungsdurchführung bereits im Vorfeld eliminiert. Das vorhandene Wissen der einzelnen Teilnehmer zu Problemlösungsstrategien wird um das Wissen der gesamten Gruppe erweitert und bietet einen fundamentalen Erkenntnisgewinn für alle. Als "Zusatznutzen" lernen die Teilnehmer unterschiedliche Methoden der Ideenfindung kennen: Brainstorming, Kopfstand, Rollenspiel, Video, Ratschläge, Metaplan-Technik usw., die für weitere Problemstellungen in künftigen Teamsitzungen eingesetzt werden können.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte ganz konkrete Fallbeispiele mit, wenn nötig, auch mit entsprechenden Unterlagen. Die Fallbeispiele sollten Problemstellungen enthalten, für die bisher noch keine (ideale) Lösung gefunden wurde.

### DAUER

1-3 Tage nach Bedarf und Vereinbarung der jeweiligen Seminargruppe



## SEMINARTITEL

# Vom Kollegen zur Führungskraft

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Führungskräfte, die einen Rollentausch vom Teammitglied zum Vorgesetzten des Teams vollziehen müssen, oder auch an junge Führungskräfte.

## AUSGANGSLAGE

Eine kontinuierliche Entwicklung der Mitarbeiter ist in Unternehmen und Institutionen gewollt und führt naturgemäß auch zu Beförderungen. Mit dieser Beförderung geht aber ein deutlicher Rollentausch einher: Gestern war man noch ein nettes Mitglied des Arbeitsteams, mit dem man offen reden konnte. Jetzt ist man plötzlich in der Situation, das alte Team führen zu müssen. Hierzu gehört auch eine klare Ansage, was man sich als gewünschte Arbeitsleistung vorstellt und was nicht.

Mit diesem deutlichen Rollentausch müssen beide Seiten zurechtkommen: Der alte Kollege und der neue Chef. Und beiden Seiten fällt dies schwer. Oft führt die neue Rolle des Chefs zu Kommunikationsproblemen und Spannungen im gesamten Team.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar dient dazu, die Veränderung der persönlichen Rolle hin zur Führungskraft als einen positiven Impuls erleben und erfolgreich gestalten zu können. Im Seminar wird anhand von konkreten Fallbeispielen bewusst gemacht, wo die Fallstricke der Veränderung liegen können, aber auch, welche Chancen für alle Beteiligten in diesem Veränderungsprozess bestehen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie gehen Menschen grundsätzlich mit Veränderungen um?
- Welche Auswirkungen hat ein Rollentausch im gesamten Team?
- Wie funktioniert erfolgreiche Kommunikation?
- Welche konkreten Vereinbarungen sollte man beim Rollentausch mit dem gesamten Team treffen?
- Welche Grundprinzipien der Führung sind erfolgreich – auch beim Rollentausch?
- Wie führe ich Beurteilungsgespräche mit ehemaligen Kollegen?
- Wie motiviere ich ehemalige Kollegen zu einer (weiterhin) engagierten Mitarbeit im Team?

## NUTZEN DES SEMINARS

Anhand des Beispiels des Rollentausches erfahren Sie im Seminar Neues zum Umgang mit veränderten Rahmenbedingungen. Für die spezielle Problematik "Vom Kollegen zur Führungskraft" erhalten Sie einen konkreten Leitfaden zum Umgang mit Ihren neuen Mitarbeitern. Durch die grundsätzliche Erweiterung Ihres Wissens um erfolgreiche Führung erlangen Sie eine deutlich höhere Selbstsicherheit im Umgang mit der neuen Führungssituation.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Überlegungen zu den Vor- und Nachteilen Ihrer neuen Führungsrolle. Welche Schwierigkeiten sind Ihnen schon begegnet und wo würden Sie sich konkrete Lösungsmöglichkeiten wünschen?

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Mitarbeiter-Kritikgespräche als Führungsaufgabe

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die die Ergebnisqualität ihrer Kritikgespräche signifikant verbessern wollen und deren Kritikgespräch häufig nicht in eine Lösung, sondern in einen Konflikt mit dem Mitarbeiter übergeht.

## AUSGANGSLAGE

Grundsätzlich ist ein Kritikgespräch kein negativer Vorgang. Da Menschen Fehler machen (Mitarbeiter und natürlich auch Führungskräfte) sind Mitarbeiter-Kritikgespräche also normale Vorgänge, um zukünftige Fehler zu vermeiden, einen Lernprozess einzuleiten und durch eine Verhaltensänderung mittelfristig die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Beim Mitarbeiter-Kritikgespräch kann es sich zunächst nur um eine allgemeine Kritik handeln, die Themen beinhaltet, die keine gravierenden Hemmnisse im Prozessablauf der täglichen Arbeit darstellen. Dieses Gespräch wird häufig in ein offenes und kooperatives Feedbackgespräch eingebunden, in dessen Verlauf der Mitarbeiter auch eine Rückmeldung über das Arbeits- und Führungsverhalten seines Vorgesetzten äußern kann.

Allerdings kann es sich bei einem Mitarbeiter-Kritikgespräch auch um eine deutliche und drastische Rückmeldung des Vorgesetzten an seinen Mitarbeiter handeln, bei der eine sowohl für die Führung als auch für die Institution nicht hinnehmbare Verfehlung besprochen wird. Dieses Gespräch muss in einem deutlich schärferen Ton stattfinden. Die Konsequenzen, die eintreten, wenn eine vereinbarte Verhaltensänderung nicht funktioniert, müssen ebenfalls deutlich härter sein.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet Hilfestellung in beiden Szenarien. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Führungsalltag trainiert wird, erreicht die Führungskraft in den kritisierten Schwächen des Mitarbeiters konkrete und nachhaltige Lösungen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die Führungsrolle auf die Sichtweise des Mitarbeiters?
- Wie werden Inhalte und Gesprächsziele für das Kritikgespräch vorbereitet?
- Welcher Gesprächsablauf ist zwingend einzuhalten?
- Kritikäußerung oder Stellungnahme des Mitarbeiters – wo lege ich die Schwerpunkte?
- Wie definiere ich Konsequenzen aus einem Fehlverhalten?
- Wie vereinbare ich konkrete Lösungen und wie wirksam kann ich das kontrollieren?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Kritikgespräche professionell zu führen und für beide Gesprächspartner ein erfolgreiches Ergebnis zu erlangen. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Führungstechniken.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument

Die Entwicklung motivierender Zielsetzungen für und mit Mitarbeitern

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die einen Leitfaden für ein funktionierendes Mitarbeitergespräch oder Mitarbeiter-Zielsetzungsgespräch entwickeln und erlernen möchten.

## AUSGANGSLAGE

Das Gespräch mit dem Mitarbeiter ist DIE Kernaufgabe für jede Führungskraft. Der Chef muss bei dieser Aufgabe allerdings zur "Eierlegenden Wollmilchsau" mutieren: Der Mitarbeiter soll zeitgleich klar geführt, motiviert, kritisiert, ermutigt, wertschätzend behandelt, mit einer neuen Sichtweise ausgestattet, von Unklarheiten bereinigt, informiert, ermahnt, entwickelt und erfolgreicher gemacht werden. Dies alles sollte in einem möglichst kurzen Gespräch erfolgen, denn oft sind Führungskräfte schon durch die eigenen Aufgaben überlastet. Hinzu kommt, dass vielen Führungskräften die professionellen Werkzeuge für derartige Gespräche fehlen, weil sie für diese Aufgabe oft nicht ausreichend ausgebildet und unterstützt wurden.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar liefert Ihnen einen konkreten Baukasten für ein funktionierendes Mitarbeitergespräch und Mitarbeiter-Zielsetzungsgespräch. Im Seminar werden Sie die unterschiedlichen Ansätze und Hürden derartige Gespräche kennen lernen. Die Teilnehmer erlernen praxisnah, wie man mit einem Mitarbeiter ein motivierendes Zielsetzungsgespräch erfolgreich führt.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Bedeutung hat das Mitarbeitergespräch und welche Hürden können dort auftreten?
- Wie wirkt sich der individuelle Führungsstil auf das Mitarbeitergespräch aus?
- Welche grundsätzlichen Bedürfnisse haben Mitarbeiter?
- Welche Kompetenzen kann ich von meinem Mitarbeiter erwarten?
- Welche Werkzeuge der Kommunikation gibt es und wie kann ich diese für eine erfolgreiche Führung sinnvoll einsetzen?
- Wie entwickeln unseren Leitfaden für das Mitarbeiter-Zielsetzungsgespräch
- Wie löse ich einen schwierigen Konflikt mit dem Mitarbeiter?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie werden im Seminar gemeinsam mit anderen Führungskräften erleben, wie ein Mitarbeitergespräch wirklich funktioniert und erfolgreich bewältigt werden kann. Das Seminar liefert Ihnen praktikable Lösungen und funktionierende Gesprächskonzepte. Hierbei können Sie auf einen bereits fertigen Gesprächsleitfaden zurückgreifen oder einen neuen entwickeln. Am Ende des Seminars haben Sie die Fähigkeit erlangt, mit Ihren Mitarbeitern erfolgreiche Zielvereinbarungsgespräche zu führen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar ist die Auseinandersetzung mit den bisher erlebten Mitarbeitergesprächen und Mitarbeiter-Zielvereinbarungsgesprächen günstig. Waren es Gespräche, die Sie selbst mit Mitarbeitern geführt haben und die nicht optimal liefen? Waren es Gespräche, die Sie selbst als Mitarbeiter erlebt haben? Was hat in diesen Gesprächen gut funktioniert und was nicht? Haben Sie sich bereits Lösungsansätze überlegt? Bringen Sie gerne Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Teamsitzungen und Besprechungen zielorientiert moderieren und leiten

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter mit Leitungsfunktion aller Verwaltungsbereiche, die in ihrer täglichen Arbeit in Teamsitzungen oder Dienstbesprechungen intensiv kommunizieren und Lösungen, Ergebnisse und Kommunikationsklärungen erarbeiten müssen.

## AUSGANGSLAGE

"Eine Teamsitzung ist etwas, wo viele hineingehen, aber nichts dabei herauskommt!" Dieser Spott ist häufig absolut berechtigt. In der Besprechung hören sich die Teilnehmer gegenseitig nicht zu, sind schlecht vorbereitet und Lösungen werden nicht erarbeitet. Man spricht über viele Probleme, trifft aber keine Vereinbarungen. Das Wichtigste wird vertagt. Wenn Ihnen dieses Szenario bekannt vorkommt, sind Sie in diesem Seminar richtig. Denn entscheidend ist, was hinten herauskommt. Das nennt man dann Lösungsorientierung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für eine sichere Führung von Teamsitzungen, Dienstbesprechungen, Diskussionen oder Verhandlungsgesprächen. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung einer erfolgreichen Besprechung dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Besprechungsleiter, Moderator, Vorgesetzter – Rollen mit unterschiedlichen Aufgabenstellungen
- Ziele einer Teamsitzung oder Besprechung
- Konfliktlösung in einer Besprechung
- Vorbereitungen für eine erfolgreiche Besprechung
- Die Entwicklung einer Agenda
- "Harte" und "weiche" Besprechungsführung
- Langfristige Erfolgsstrategie für Lösungen
- Fragetechniken und Gesprächsführung
- Methoden der Themen- und Ideensammlung
- Der erfolgreiche Abschluss einer Teamsitzung oder Besprechung
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Teamsitzungen und Besprechungen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Besprechungssituationen helfen. Sie lernen Handlungsweisen kennen, mit denen Sie als Moderator eine Gruppe zu konstruktiven Lösungen führen können. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, welche Probleme Ihnen bisher in welchen Besprechungssituationen aufgefallen sind. Woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Welche nächsten Sitzungen liegen an?

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Als Führungskraft konstruktiv verhandeln

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die in ihrer täglichen Arbeit in der eigenen Organisation, mit Mitarbeitern oder mit externen Partnern intensiv kommunizieren und Lösungen, Ergebnisse, Kosten oder Preise verhandeln müssen.

## AUSGANGSLAGE

In jeder Phase organisatorischer Aktivität in der öffentlichen Verwaltung tauchen vielfältige Verhandlungssituationen auf, die wesentlichen Einfluss auf den Gesamterfolg nach sich ziehen können. Hierzu zählen insbesondere Gespräche mit den Mitarbeitern, Vorgesetzten, internen und externen Projektpartnern, und eventuell auch mit Kunden der Verwaltung. Viele dieser Verhandlungen werden eher "aus dem Bauch heraus" im spontanen Gespräch entwickelt als mit einem klaren Konzept durchgeführt. Dieser Mangel an konzeptioneller Vorgehensweise und zwingender Gesprächstechnik führt oftmals zu einem eher unterdurchschnittlichen Verhandlungsergebnis. Dies muss nicht sein, denn die Erfolgsfaktoren einer gelungenen Verhandlung sind leicht zu erlernen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen zur Erweiterung Ihrer Führungskompetenz Techniken und praxisorientierte Tipps für sicheres (Ver-)handeln sowie eine zielorientierte Führung von Diskussionen oder Verhandlungs- und Verkaufsgesprächen. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung eines erfolgreichen Gesprächs mit einem Verhandlungspartner dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist erfolgreiches Verhandeln?
- Ziele einer Verhandlung
- Chronologischer Ablauf einer Verhandlung – die 6 Verhandlungsphasen
- Das "Esel-Möhre-Prinzip"
- Die "harte" und "weiche" Verhandlungsstrategie – was ist langfristig erfolgreich und welche Bedeutung hat dabei die eigene Führungsrolle?
- Die innere Einstellung
- Kommunikation in der Verhandlung
- Der erfolgreiche Abschluss einer Verhandlung und die Behandlung von Einwänden
- Subjektive Wahrnehmung
- Unterschiedliche Verhandlungspartner und wie Sie mit ihnen umgehen sollten
- Praxistipps für eine gute Verhandlung
- Rollenspiele zu konkreten Verhandlungssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Verhandlungen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Verhandlungssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, in welchen Verhandlungssituationen bisher bei Ihnen Schwierigkeiten aufgetreten sind. Woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele gerne ins Seminar mit.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Darf ich offen sprechen?

Chancen und Risiken von Feedbacks zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die die Qualität ihres Handelns durch das systematische Einholen von Feedbacks aus ihrem Umfeld verbessern wollen - oder zumindest darüber nachdenken. Kommunikationsinteressierte Mitarbeiter, die ihre Performance in Feedbackgesprächen verbessern wollen. Organisationsleitungen, die eine Veränderung ihrer Führungs- und Fehlerumgangskultur planen.

## AUSGANGSLAGE

Die Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeiter ist schwierig. Zum einen, weil es sich hierbei um ein Abhängigkeitsverhältnis handelt, zum anderen, weil sich unterschiedliche Menschen gegenüberstehen. Beide Seiten haben unterschiedliche Wahrnehmungen, und deshalb wird eine wechselseitige Beurteilung der Arbeitsergebnisse (Qualität der Führungsarbeit oder die Leistung des Mitarbeiters) häufig als Fehleinschätzung gewertet.

Dennoch ist ein Feedback wichtig, um die laufenden Arbeitsprozesse verändern und verbessern zu können. Eine der Hauptaufgaben von Führung liegt darin, Engagement für gemeinsame Ziele zu fördern. Hierbei spielt ein intensiver Feedback-Prozess eine entscheidende Rolle.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar verdeutlicht die "Hürden" von Feedbackgesprächen zwischen Mitarbeitern und Führungskräften und zeigt Lösungswege und Verfahren für eine optimale Feedback-Kommunikation auf.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Warum löst Feedback selten Freude und Begeisterung aus?
- Was sind die grundsätzlichen Ziele eines Feedbacks?
- Wie funktionieren Feedbacks an Vorgesetzte?
- Ist Feedback Kommunikation?
- Welche verschiedenen Feedback-Verfahren gibt es?
- Welche Chancen und Risiken bringen Feedbacks an Vorgesetzte?
- Wie sieht die Idealvorstellung für eine optimale Feedback-Führung aus?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erhalten wichtige Hintergrundinformationen über den Kommunikationsprozess "Feedback". Im Seminar erlernen Sie Kenntnisse und Methoden, die Ihnen zu einer erfolgreichen Qualitätsverbesserung Ihrer persönlichen Führung sowie der konkreten Arbeitsergebnisse ihrer Mitarbeiter verhelfen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Erstellen Sie bitte in Stichpunkten einen Projektplan für den von Ihnen geplanten Feedback-Prozess. Welche Fragestellungen wollen Sie behandeln, welche Probleme lösen? Was läuft bisher gut, wo gibt es noch Verbesserungsmöglichkeiten?

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Teams und Gruppen erfolgreich führen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte der öffentlichen Verwaltung, die Ihre Kompetenz auf die erfolgreiche Führung von Gruppen ausweiten möchten.

## AUSGANGSLAGE

Natürlich ist es alleine schon eine Herausforderung, einzelne Mitarbeiter zu führen und zu motivieren, da jeder Mitarbeiter individuelle Neigungen, Stärken und Schwächen aufweist. Bei der Führung von Gruppen gilt es, diese unterschiedlichen Persönlichkeiten so zusammenzuführen, dass auch bei einem selbstverantwortlichen Handeln einzelner Teammitglieder ein kollektives positives Teamergebnis generiert wird. Dies gelingt im Alltag nicht immer: Oft ist es der "Hühnerhaufen", der mangelnde Ergebnisse produziert und die Führung verzweifeln lässt. Gleichzeitig erhöhen die Rahmenfaktoren den Druck auf die Arbeitsteams. Durch Wettbewerb, Effekte der Prozessoptimierung oder Personalmangel entsteht oft zusätzlicher Stress in der Arbeitsgruppe, der das Teamergebnis gefährdet.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar verdeutlicht die Anforderungen an das Führen von Gruppen und zeigt Wege auf, durch eine gute Teamführung Reibungsverluste im Hinblick auf das angesteuerte Ergebnis zu vermeiden. Gleichzeitig soll deutlich werden, wie die Stärken der einzelnen Teammitglieder optimal genutzt und somit erfolgreiche Teamprozesse durch die Führungskraft moderiert werden können.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was kennzeichnet ein erfolgreiches Team?
- Wie sehen die typischen Gründe aus, weshalb Teams scheitern?
- Was kennzeichnet eine ideale Team-Führungskraft?
- Welche Bedeutung haben die unterschiedlichen Teamrollen?
- Wie sehen die Phasen der Teamentwicklung aus?
- Wie gehe ich als Führungskraft mit Erfolg und Fehlern um?
- Welche Kommunikationsstrukturen sorgen für einen Teamerfolg?
- Wie vereinbare ich konkrete Teamziele mit der Gruppe?
- Wie gehe ich mit Konflikten im Team um?
- Mit welchen Methoden moderiere ich Meetings?
- Welche unterschiedlichen Interessen der Teammitglieder kann und darf ich berücksichtigen?
- Welche Spielregeln sind wichtig? Welche Spielregeln akzeptiert die Gruppe?
- Wie gehe ich mit Druck und Stress in der Gruppe um?
- Wie sichere ich langfristig den Erfolg von Teamprozessen?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem Seminar erhalten Sie wertvolle Informationen zum Thema Teamführung. Das Seminar hilft Ihnen, Ihre Rolle als Leiter eines Teams zu klären und ihre Führungskompetenz für Gruppen auszubauen. Vom Trainer und von anderen Seminarteilnehmern bekommen Sie viele Tipps zur Verbesserung Ihrer persönlichen Teamführung – auch in schwierigen Situationen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Gedanken zu bisher erlebten Teamprozessen. Was waren die Gründe, weshalb sie funktionierten? Woran lag es, wenn sie scheiterten? Bringen Sie dies gerne als Fallbeispiel in das Seminar mit.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Profiling – Ich sehe, was mein Team kann!

Teamdesign und Führung durch Persönlichkeitserkennung und die Anwendung emotionaler Kompetenz

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte oder Arbeitsteams, die Erkenntnisse aus der sichtbaren Persönlichkeitspsychologie für die Zusammenstellung, Führung und das Miteinander erfolgreicher Teams nutzen möchten.

## AUSGANGSLAGE

Die Zusammenstellung eines schlagkräftigen Teams und die Sicherung einer langfristig positiven und erfolgreichen Zusammenarbeit aller Teammitglieder gehört zu den Königsaufgaben der Führung. Schließlich ist es ja schon schwer genug, einzelne Mitarbeiter zu führen und zu motivieren, da jeder Mensch individuelle Neigungen, Stärken und Schwächen aufweist. Bei der Führung von Gruppen gilt es, diese unterschiedlichen Persönlichkeiten so zusammenzuführen, dass auch bei einem selbstverantwortlichen Handeln einzelner Gruppenmitglieder ein kollektives positives Teamergebnis generiert wird. Aber wer "passt" in das Team und wer nicht? Oftmals stellen sich neue Bewerber für das Team mit Kompetenzen dar, die sich dann später als nicht vorhanden herausstellen. Oder es entstehen in der täglichen Arbeit Reibungsverluste, weil die "Chemie" untereinander nicht stimmt. Das Ergebnis: Teams produzieren mangelnde Ergebnisse, und das oftmals in Arbeitssituationen, die unter einem erheblichen Druck Bestleistungen erfordern.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt eine neue Herangehensweise für die Zusammenstellung erfolgreicher Teams durch Profiling-Techniken. Mit den Methoden der Psycho-Physiognomik und der Körpersprache lässt sich erkennen, welche Fähigkeiten und Talente einzelne Teammitglieder in produktive Prozesse einbringen können. Gleichzeitig werden Kommunikationstechniken vermittelt, die Ihnen zu einer guten Teamführung ohne Reibungsverluste im Hinblick auf das angestrebte Ergebnis verhelfen. Gute Führung leitet nicht dazu an, sich zu verbiegen oder etwas nachzuzahlen, sondern seine Persönlichkeit nutzbringend und zum Wohle aller einzusetzen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Voraussetzung zur Teamführung: Die Selbsteinschätzung
- Profiling – Wie erkenne ich unterschiedliche Fähigkeiten?
- Aus welchen Gründen scheitern Teams?
- Mit welchen Spielregeln etabliere ich dauerhaften Teamerfolg?
- Wie kann ich mein Team "erspüren"? – Beobachtungsgabe und Empathie
- Wie setze ich Veranlagungen im Unternehmen erfolgsorientiert ein?
- Wie wertfrei urteile ich selber?
- Welche Kommunikationswerkzeuge muss ich bei der Teamarbeit beherrschen?
- Welcher Konflikttyp bin ich und welche Steuerungsmöglichkeiten ergeben sich daraus?
- Wie vereinbare ich konkrete Teamziele mit der Gruppe?
- Wege zum emotionalen Handling eines Teams

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, wie die individuellen Stärken von Teammitgliedern sichtbar und optimal genutzt werden. Hierdurch können erfolgreiche Teamprozesse durch die Führungskraft moderiert werden. Sie erhalten wertvolle Informationen zum Thema Teamführung für unterschiedliche Charaktere und Einblicke in die Körpersprache, die Sie für Ihr Teamdesign und Ihre Teamführung nutzen können. Das Seminar hilft, Ihre Führungskompetenz für die Arbeit mit Gruppen auszubauen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Gedanken zu bisher erlebten Teamstrukturen. Welche Teams harmonierten gut, welche Teams funktionierten nicht und was waren die Gründe dafür?

## DAUER UND INFORMATION ZU DEN TRAINERN

2 Tage/Moderation durch Monika Sundermann ([www.monikasundermann.de](http://www.monikasundermann.de)) und Robert Berkemeyer



## SEMINARTITEL

# Können Sie nicht oder wollen Sie nicht?

Wie man Mitarbeiter motiviert, die das "Wollen" nicht mehr praktizieren - kommunikative und arbeitsrechtliche Strategien für Vorgesetzte

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die eine Motivationsstrategie für Mitarbeiter mit erkannter Leistungsrücknahme bis hin zu einer inneren Kündigung entwickeln oder umsetzen wollen.

## AUSGANGSLAGE

So lange Mitarbeiter "wollen", können ihre Fähigkeiten durch die Führung weiter entwickelt werden. Aber was ist mit Mitarbeitern, die erkennbare Minderleistungen bis hin zur Arbeitsverweigerung an den Tag legen – wie hole ich diese Mitarbeiter "zurück ins Boot"? Der Grundtenor hierzu in der Verwaltung: "Das ist öffentlicher Dienst – da kann man nichts machen!" Aber stimmt diese These? Falls man als Führungskraft tatsächlich nichts macht, ist das Signal für den Mitarbeiter: "Ich komme mit meiner schlechten Leistung durch". Aber das ist letztlich noch das kleinste Problem. Da dieser Mitarbeiter in einem System arbeitet, multipliziert sich dieses Signal auf die gesamte Organisation. Hier lautet dann das Signal: "Wozu soll ich mich überhaupt noch anstrengen?" Im schlimmsten Fall reduzieren die Leistungsträger in den Teams ihr Engagement. Und diese Auswirkung kann das gesamte System zum Scheitern bringen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar verdeutlicht praxisnah die Ursachen von Minderleistungen und zeigt Lösungswege und Verfahren im kommunikativen und juristischen Bereich auf. Hierbei wird das Thema von 2 Referenten moderiert: Ein Kommunikationsexperte verdeutlicht die Möglichkeiten eines wertschätzenden Umgangs mit dem betroffenen Mitarbeiter. Ein juristischer Experte bietet Werkzeuge an, mit dem man dem Mitarbeiter klar die rechtlichen Konsequenzen seiner Handlungsweisen aufzeigt und bietet konkrete Praxisbeispiele, wie diese Konsequenzen auch im täglichen Führungshandeln durchgesetzt werden können.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- *Wie ist der Grad der Arbeitszufriedenheit und Motivation in Behörden?*
- **Zu welcher Leistung ist der Arbeitnehmer gesetzlich verpflichtet?**
- *Wie lautet mein Fahrplan zum wertschätzenden Umgang mit einem unmotivierten Mitarbeiter?*
- *Wie finde ich die Ursachen einer Minderleistung?*
- *Wie führe ich das konkrete Erstgespräch mit dem Mitarbeiter?*
- **Wie sollten die arbeitsrechtliche Dokumentation und die weiteren Schritte aussehen?**
- *Welche Rolle spielt die innere Einstellung der Führungskraft?*
- *Wie führe ich weitere Gespräche mit dem Mitarbeiter, wenn keine Besserung in Sicht ist?*
- **Welches arbeitsrechtliche Verfahren ist durchzuführen und einzuhalten?**
- *Welche Auswirkungen hat konsequente Führung auf Ihr gesamtes Arbeitsteam?*
- **Welche disziplinarrechtlichen bzw. arbeitsrechtlichen Möglichkeiten haben Vorgesetzte und welche haben Teamleiter?**
- *Wie erstelle ich mit meinem Team Spielregeln, die juristisch einwandfrei sind und die von den Mitarbeitern akzeptiert und gelebt werden?*
- *Wie motiviere ich mein Arbeitsteam langfristig?*
- *Rollenspiele zu konkreten Fällen im Laufe des gesamten Seminars, auf Wunsch mit Videoaufzeichnung*

[Legende: *Braune/kursive Schrift = Kommunikative Themen*, **Blaue Schrift = Arbeitsrechtliche Themen**]

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erhalten zum einen Tipps zur erneuten Motivation von Mitarbeitern durch die intensive Beschäftigung mit den emotionalen Gründen, die zur Leistungsrücknahme führen. Zum anderen erlernen Sie die konsequente Umsetzung aller juristischen Möglichkeiten, notfalls bis hin zur Entfernung des Mitarbeiters bei einer offen geäußerten oder praktizierten Arbeitsverweigerung. Das Seminar bietet nach der theoretischen Aufbereitung des Themas einen zu einem späteren Zeitpunkt stattfindenden "Transfertag", an dem die praktischen Erfahrungen in der Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse mit den Führungskollegen besprochen werden können.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Praxisbeispiele zu Minderleistungen und Leistungsverweigerungen von Mitarbeitern mit. Dies können Problemfälle sein, die Sie mit Ihrer Führungsarbeit positiv aufgelöst haben oder auch ungelöste Probleme, die Sie in Ihrem Führungsalltag belasten.

## DAUER

2 Tage plus optional ein Transfertag 3-6 Monate später

## WEITERE INFORMATIONEN

Das Seminar bietet Ihnen zwei Referenten: Die kommunikativen Themen des Seminars werden von BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung, Gelsenkirchen, bearbeitet. Der arbeitsrechtliche Seminarteil wird durch einen Fachanwalt für Arbeitsrecht moderiert.

## SEMINARTITEL

# Die Einführung von Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalysen

Wie Sie Ihre Personalentwicklung durch gezielte Mitarbeiterbefragungen verbessern

## ZIELGRUPPE

Personalverantwortliche auf Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite, Führungskräfte sowie interessierte Mitarbeiter.

## AUSGANGSLAGE

Eine professionelle Personalentwicklung ist eine komplexe Aufgabe, die sich vor allem in kleineren Strukturen als schwierig erweist. Oftmals werden anstelle eines langfristigen Konzepts nur punktuelle Maßnahmen für das Personal durchgeführt. Gleichzeitig besteht vielfach eine Unklarheit darüber, mit welchen gezielten Angeboten Mitarbeiter und Führungskräfte in einen Verbesserungs- und Entwicklungsprozess geführt werden können. Die Frage ist auch, was die Mitarbeiter sich konkret wünschen würden.

Um die "Baustellen" der Personalentwicklung besser benennen zu können, empfiehlt sich die Einführung von gezielten Mitarbeiterbefragungen. Hierbei ist die Frage nach der Zufriedenheit der Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung für die Organisation. Repräsentative Untersuchungen wie z.B. die Gallup-Studie belegen, dass hochzufriedene Mitarbeiter auch exzellente Leistungen bringen, wohingegen Mitarbeiter mit mangelnder emotionaler Bindung an das Unternehmen oder die jeweilige Institution wenig bis keine kreativen Problemlösungen in die eigene Organisation einbringen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar liefert Ihnen umfangreiche Informationen zur Einführung einer für Ihre Organisation praktikablen Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse. Diese Analyse bietet Ihnen ein Instrument, mit dem Sie die Motivation von Mitarbeitern konkret messen können. Im Seminar werden sowohl die größten Hürden als auch ein konkreter Leitfaden des Verfahrens dargestellt.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Bedeutung hat Mitarbeitermotivation für den Arbeitserfolg?
- Welche typischen Probleme haben Mitarbeiter?
- Wie finde ich im Mitarbeitergespräch die wesentlichen Problemschwerpunkte der Organisation?
- Welche Formen der Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse sind möglich?
- Welche konkreten Fragen stelle ich bei einer Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse?
- Wie entwickle ich einen fertigen Leitfaden für das Projekt Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse?
- Wie kann man eine langfristige Unzufriedenheit von Mitarbeitern vermeiden?
- Wie führe ich eine Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse in der eigenen Organisation ein?

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen umfangreiche Informationen über das Wesen, die Möglichkeiten und Fallstricke bei der Einführung von Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalysen. Am Ende des Seminars erhalten Sie einen fertigen Leitfaden mit konkreten Fragestellungen für Ihre individuelle Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse und können diesen direkt in Ihrer Organisation verwenden. Die Anwendung der Kenntnisse der angebotenen Analyseverfahren sorgt für eine Verbesserung Ihrer Personalentwicklung.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Gedanken über Situationen in Ihrer Organisation, die zu einer Motivation oder Demotivation von Mitarbeitern führt. Welche Probleme sind bereits bekannt und wurden bisher nicht gelöst? Bringen Sie gerne Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

1 Tag



## SEMINARTITEL

# Zeitmanagement

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die den professionellen Umgang mit ihrer vorhandenen Zeit erlernen und verbessern wollen.

### AUSGANGSLAGE

"Ich komme zu nichts!", stöhnen häufig die gestressten Menschen auf allen hierarchischen Ebenen. Der hohe Druck der täglichen Aufgabenlast, verbunden mit nicht aufschiebbaren "Schnellschüssen", hinterlässt oft ein Gefühl der Ohnmacht bei der Realisation der Eigenorganisation. Selten hört man das entspannte: "Ich bin Herr meiner Zeit!". Dabei gibt es viele Ansatzpunkte, Ihre Eigenorganisation und das eigene Zeitmanagement zu verbessern.

### INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar Zeitmanagement gibt Ihnen praktische Tipps für den rationellen Umgang mit der eigenen Zeit. Sie lernen, Prioritäten zu setzen und das Wichtige vom Unwichtigen zu unterscheiden. Ebenfalls erlernen Sie, wie man seine persönlichen Arbeitsziele langfristig plant und damit entspannt umsetzt. Hierzu erhalten Sie funktionierende Methoden zur Umsetzung. Für diejenigen, die wenig Zeit haben: Das wesentliche Basiswissen zum Zeitmanagement erlangen Sie in Teil 1. Aufbauend darauf erhalten Sie am 2. Seminartag das notwendige Wissen zur Ausschöpfung Ihrer persönlichen Potenziale in einer funktionierenden Work-Life-Balance sowie der Möglichkeit, durch ein gutes Zeitmanagement einen herausragenden Erfolg von Teams und Netzwerken zu realisieren.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

#### TEIL 1

- Wie erlange ich eine realistische Zielplanung?
- Wie setze ich Prioritäten und stelle ich eine gute Balance zu anderen Zielen her?
- Wie formuliere ich konkrete Ziele und prüfe diese in Hinblick auf ihre Machbarkeit und Planbarkeit?
- Wie hoch ist meine persönliche Zielerreichungs-Motivation?
- Wie gehe ich mit typischen Zeitfallen um?
- Wie sieht meine zukünftige persönliche "Lebenswunschliste" aus und wie passt diese zu meinen beruflichen Zielen?

#### TEIL 2

- Wie sieht mein persönliches Erfolgspotenzial aus?
- Zeitmanagement konkret: Wir erstellen eine neue Jahres/Monats/Tagesplanung
- Wie gelingt erfolgreiche Delegation?
- Welche Moderation führt zu einer fairen Arbeitsverteilung in Teams und Netzwerken?
- Was sind die wichtigsten Techniken für eine professionelle Zielplanung?
- Stressmanagement – Wie erreiche ich einen guten Umgang zwischen Anspannung und Entspannung?

### NUTZEN DES SEMINARS

Durch das erfolgreiche Management Ihrer eigenen Person steigern Sie Ihre Arbeitsqualität und -zufriedenheit. Mittels konsequenter und zielorientierter Zeitplanung und Arbeitsorganisation bekommen Sie Ihre Aufgaben besser in den Griff. Sie gewinnen zusätzliche Zeit für das Wesentliche und erhöhen damit Ihre Leistungsfähigkeit und Lebensfreude in einer guten Balance zwischen Berufs- und Privatleben.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Ihren Terminkalender/Ihre Planungsunterlagen mit. Machen Sie sich vor dem Seminar schon einmal Gedanken über Ihre Schwierigkeiten im Umgang mit der Zeit- und Zielplanung.

### DAUER

1-2 Tage

## SEMINARTITEL

# Persönliche Arbeitstechnik

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche im Innen- und Außendienst, die die Effizienz ihrer Eigenorganisation und Arbeitsmethodik verbessern wollen. Das Seminar bietet die Grundlagen für das darauf aufbauende Seminar Zeitmanagement.

## AUSGANGSLAGE

Ihr Schreibtisch gleicht einem Schlachtfeld. Die Unterlagen verschiedener Projekte und Arbeitsaufgaben liegen unsortiert in Ihrem Arbeitsfeld oder den umliegenden Schränken und Ablagen. Bisher haben Sie kein methodisches oder EDV-gestütztes System entwickelt, mit dem Sie Ihre Aufgaben protokollieren und systematisieren. Hierdurch entsteht ein unruhiges Gesamtumfeld, das Ihre Konzentration auf die wesentlichen Aufgaben schmälert. Gleichzeitig machen die Terminvorgaben und die laufenden Tätigkeiten einen hohen Druck, da nicht alles gleichzeitig erledigt werden kann.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar gibt Ihnen praktische Tipps, wie Sie mit einer rationellen Vorgehensweise und gezielten Methoden Ihren Arbeitsalltag strukturieren. Von der Arbeitsplatzgestaltung über die Einteilung der Arbeitszeit bis hin zu konkreten Organisationstechniken bietet das Seminar Hilfestellungen für die Verbesserung Ihres täglichen Arbeitsablaufs.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie gestalte ich meinen Arbeitsplatz?
- Wie erziele ich eine bessere Arbeitsorganisation?
- Wie kann ich meine Tätigkeiten analysieren und besser strukturieren?
- Was sind meine Hauptstörfaktoren, die die Erreichung meiner Arbeitsziele verhindern?
- Wie setze ich Prioritäten im Arbeitsalltag?
- Welche Methoden und technischen Instrumente können mich in meiner Arbeitstechnik unterstützen?
- Wie kann ich Arbeit an Kollegen oder Mitarbeiter delegieren?
- Formulierung Ihrer persönlichen Ziele zum Seminarabschluss

## NUTZEN DES SEMINARS

Mit der im Seminar erzielten Sicherheit im Umgang mit der Eigenorganisation erlangen Sie eine höhere Arbeitszufriedenheit und letztlich bessere Ergebnisse Ihrer Arbeitsquantität und -qualität. Sie erhalten eine fundierte Basis an Erkenntnissen der Arbeitstechnik, die Sie in weiteren Qualifikationen zum Thema Zeitmanagement nutzen können.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Ihren Terminkalender mit. Ebenfalls notieren Sie stichpunktartig, welche positiven und negativen Erfahrungen Sie bisher mit Ihrer eigenen Arbeitstechnik gemacht haben.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Workshop Zukunft

Wie aus Träumen konkrete Ziele werden und wie Sie diese erfolgreich umsetzen

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche im Innen- und Außendienst, die eine Strategie zur Entwicklung von Zukunftszielen und deren konkrete Umsetzung erarbeiten wollen.

## AUSGANGSLAGE

In vielen Organisationen erarbeiten die Mitarbeiter und Führungskräfte ein durchaus vorzeigbares Durchschnittsergebnis. Kleine Niederlagen kommen vor, aber das grobe Resultat stimmt. Gemessen an anderen Institutionen findet man oft einige Organisationen, die weitaus schlechter dastehen. Dennoch: Es bleibt das Gefühl, man könnte sicherlich auch noch etwas mehr schaffen, wenn man sein vorhandenes persönliches Potenzial gezielter einsetzen würde. Der berufliche Alltag verhindert aber eine genaue Analyse. Wichtige Termine und dringende Aufgaben verstellen oft den Blick auf die Chance, sein persönliches Potenzial weiterzuentwickeln und eigene Ziele zu setzen, die ehrgeizig über den Durchschnitt hinausgehen. Anstelle des inspirierenden Satzes "I have a dream..." von Martin Luther King begnügt man sich mit der Aussage "Wieso, es läuft doch alles..." und verschenkt damit Zukunftspotenziale und Erfolgchancen.

## INHALTE DES SEMINARS

Der Workshop "Zukunft..." verhilft den Teilnehmern zu einer detaillierten Analyse ihrer eigenen Stärken und der sich daraus ergebenden zukünftigen Chancen im Beruf. Alle Teilnehmer erarbeiten für sich einen neuen Fahrplan; dieser beinhaltet die für die nächsten Jahre angestrebten Ziele und beruflichen Erfolgsstufen. Hierbei ergibt sich die Möglichkeit, aus einem bisherigen Traum "Eigentlich würde ich..." einen konkreten Maßnahmenplan zu generieren, der mit genau spezifizierten Zielsetzungsschritten in den Erfolg mündet.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Auf welche Erfolge kann ich bisher zurückblicken?
- Was waren die Ursachen für meinen Erfolg?
- Wie sieht mein Traum für den weiteren beruflichen Erfolg aus?
- Wie definiere ich ein anspruchsvolles qualitatives Ziel?
- Mit welcher persönlichen Entschlossenheit kann ich dieses Ziel erreichen?
- Wie notiere ich meine Ziele und wie erstelle ich eine funktionierende Zielplanung?
- Welche Menschen können mich bei der Umsetzung der Ziele unterstützen?
- Was mache ich, wenn ich einmal ein Ziel nicht erreiche?
- Welche Bedeutungen haben Etappensiege auf dem Weg zum Ziel?
- Wie erlange ich ein permanentes zielorientiertes Handeln?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Workshop erstellt jeder Teilnehmer seine persönliche zukünftige Zielplanung. Damit werden berufliche Ziele nicht allein von der Führungskraft vorgegeben, sondern bekommen mittels einer Selbstverpflichtung eine deutlich größere Bedeutung. Ebenfalls werden die Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, persönliche Ziele auch mit großer Entschlossenheit umzusetzen. Durch eine nach dem Workshop durchzuführende ergänzende Abfrage werden die Inhalte vertieft und die Umsetzungen der vereinbarten Ziele erleichtert.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Ihre bisherigen Planungsunterlagen und Ihren Terminkalender mit. Machen Sie sich vor dem Seminar schon einmal Gedanken über Ihre zukünftigen beruflichen Pläne.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Sekretär(in) – nur ein Job oder eine Einstellung?

## Arbeitsplatzmanagement und Selbstverständnis in der Assistenzarbeit

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) in Sekretariats- oder Assistenzfunktion, die kollegialen Austausch, Unterstützung in der Kommunikation und Eigenorganisation sowie neue Anregungen zur Motivation suchen.

### AUSGANGSLAGE

Das Sekretariat gleicht einem Hexenkessel. Als Schaltzentrale laufen hier die Fäden der jeweiligen Organisation zusammen, und genau dies kann vielfachen Stress auslösen. In schneller Folge sind spontane Aufträge zu erledigen, wichtige Dinge von unwichtigen zu unterscheiden, das eigene Büro und das des Chefs gleichzeitig perfekt zu organisieren und dabei laufend von Telefonaten in der konzentrierten Arbeit unterbrochen zu werden. Gleichzeitig scheinen hier oft die Möglichkeiten eines weiteren Aufstiegs oder einer persönlichen Weiterentwicklung begrenzt. Dies alles geschieht unter der Bedingung: "Bitte immer mit einem Lächeln".

### INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar wird aufgezeigt, dass es sich bei der Assistenzarbeit um einen der anspruchsvollsten Arbeitsplätze handelt, die es im Unternehmen gibt. Hierbei sollen gerade die kleinen täglichen Erfolge (erneut) sichtbar gemacht werden. Gleichzeitig sollen Tipps zur Unterstützung der Eigenorganisation gegeben werden, die sowohl aus der Gruppe als auch vom Trainer kommen. Konkret soll hier das persönliche Zeit- und Selbstmanagement der Seminarteilnehmer verbessert werden. Im Rahmen eines kollegialen Austauschs werden zu oft auftretenden Problemen neue Lösungen entwickelt, vor allem auch zu anspruchsvollen Kommunikationssituationen.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Probleme und Erfolge in der Assistenzarbeit
- Das persönliche Rollenverständnis im Servicejob
- Positive Kommunikation mit unterschiedlichen Gesprächspartnern
- Umgang mit dem Kommunikationsmedium Telefon
- Der motivierende Umgang mit dem eigenen Chef
- Die Organisation des eigenen Arbeitsplatzes
- Professionelles Zeitmanagement bei vielfältigen Anforderungen
- Eigenmotivation durch persönliche Weiterentwicklung
- Umsetzung von konkreten Kommunikationssituationen in Rollenspielen

### NUTZEN DES SEMINARS

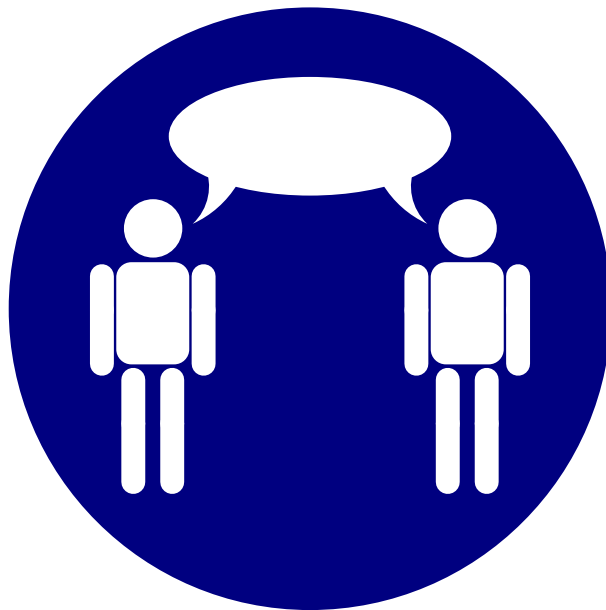
Im Seminar wird durch eine neue Sicht auf das Rollenverständnis der Sekretärin oder des Assistenten die Motivation für die eigene Aufgabe erneuert und verstärkt. Gleichzeitig sorgen viele praktische Tipps für eine Verbesserung der Eigenorganisation und Vervollkommnung der persönlichen Kommunikation mit dem Umfeld. Die Teilnehmer bekommen konkrete Hilfestellung für anspruchsvolle Kommunikationssituationen mit Hilfe einer im Seminar trainierten Gesprächstechnik und eines funktionierenden Gesprächsleitfadens.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Gedanken zu Ihrem Verständnis einer Servicetätigkeit und notieren Sie die aktuellen Probleme, die Ihnen Zeitmanagement, Organisation und Kommunikation bereiten.

### DAUER

2 Tage



# Kommunikation und soziale Kompetenz

## SEMINARTITEL

# Erfolgsfaktor Kommunikation

Wie man mit guter Kommunikation zu besseren Ergebnissen kommt

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die in ihrer täglichen Arbeit in der Behörde intensiv kommunizieren müssen.

## AUSGANGSLAGE

Eine gute Kommunikation ist der Schlüssel zu persönlichem und beruflichen Erfolg und gehört damit zu den notwendigen Kernkompetenzen eines jeden Menschen.

Kommunikation ist wesentlicher Bestandteil Ihres täglichen Handelns, weil Sie in Netzwerken arbeiten: Bürger, Kunden, Mitarbeiter, Interessenten, Freunde, Vorgesetzte, andere Dienstleister, Berater, Auftragsmittler, Kollegen und Partner gehören zu diesem Netz.

Die Kommunikation mit diesen Gruppen läuft nicht immer reibungslos, die "Hürden" sind unterschiedlich. Das gewünschte Ziel der erfolgten Kommunikation wird oft nicht erreicht, aber die genauen Gründe dafür sind unklar. Die häufigste Ursache für das Scheitern von Problemsituationen ist eine mangelnde oder qualitativ ungenügende Kommunikation. Es fehlt der konkrete Leitfaden für einen funktionierenden Dialog.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Kenntnisse, wie mit einem besseren Verständnis für den Gesprächspartner ein besseres Kommunikationsergebnis erzielt wird. In praktischen Fallbeispielen nach Vorgaben der Teilnehmer werden die Erkenntnisse aus dem Seminar direkt umgesetzt.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie definiert man eine gute Kommunikation?
- Welche Kommunikationshürden erleben wir im Alltag?
- Welche Auswirkungen hat schlechte Kommunikation?
- Welche Ebenen des Dialogs sind besonders wichtig?
- Wie entstehen Vorurteile?
- Wie erlerne ich das Zuhören?
- Verbale und nonverbale Kommunikation – wie erkenne ich die Botschaft "zwischen den Zeilen"?
- Wie baue ich die emotionale Brücke zum Gesprächspartner?
- Was sind die wichtigsten Kommunikationstechniken?
- Wie reagiere ich, wenn ein Gespräch eskaliert?
- Wie lauten die Grundregeln des Feedback?
- Welche Todsünden der Kommunikation sollte man vermeiden?
- Praktische Übungen (wahlweise mit Unterstützung durch Video)

## NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung Ihrer persönlichen Kommunikation mit dem Umfeld. Aus einem besseren Verständnis für den Kommunikationsprozess ergibt sich für Sie ein höherer Erfolgsgrad bei der Erreichung Ihrer Gesprächsziele. Zum Abschluss des Seminars betrachten Sie die Hürden in der Kommunikation als willkommene Gelegenheit, mit sportlichem Kommunikationseinsatz Ihre eigene Performance zu verbessern.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Problemstellungen aus Ihrer täglichen Kommunikation mit. Dies können Beispiele aus dem beruflichen oder auch privaten Leben sein.

## DAUER

2-3 Tage

## SEMINARTITEL

# Workshop Kommunikation

Wie man mit guter Kommunikation zu besseren Ergebnissen kommt

## ZIELGRUPPE

Menschen, die in ihrer täglichen Arbeit im Unternehmen intensiv kommunizieren müssen.

## AUSGANGSLAGE

Eine gute Kommunikation ist der Schlüssel zu persönlichem und beruflichen Erfolg und gehört damit zu den notwendigen Kernkompetenzen eines jeden Menschen. Kommunikation ist wesentlicher Bestandteil Ihres täglichen Handelns, weil Sie in Netzwerken arbeiten: Kunden, Mitarbeiter, Interessenten, Freunde, Vorgesetzte, Wettbewerbsorganisationen, Berater, Auftragsmittler, Kollegen, Ihr Lebenspartner und viele weitere Personen und Gruppen gehören zu diesem Netz.

Die Kommunikation mit diesen Gruppen läuft nicht immer reibungslos, die "Hürden" sind unterschiedlich. Das gewünschte Ziel der erfolgten Kommunikation wird oft nicht erreicht, aber die genauen Gründe dafür sind unklar. Die häufigste Ursache für das Scheitern von Problemsituationen ist eine mangelnde oder qualitativ ungenügende Kommunikation. Es fehlt der konkrete Leitfaden für einen funktionierenden Dialog.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der eintägige Workshop vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Kenntnisse, wie mit einem besseren Verständnis für den Gesprächspartner ein besseres Kommunikationsergebnis erzielt wird. Praktische Fallbeispiele der Teilnehmer helfen bei der direkten Umsetzung der Erkenntnisse aus dem Workshop.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie definiert man eine gute Kommunikation?
- Welche Kommunikationshürden erleben wir im Alltag?
- Welche Auswirkungen hat schlechte Kommunikation?
- Welche Ebenen des Dialogs sind besonders wichtig?
- Wie entstehen Vorurteile?
- Wie erlerne ich das Zuhören?
- Verbale und nonverbale Kommunikation – wie erkenne ich die Botschaft "zwischen den Zeilen"?
- Wie baue ich die emotionale Brücke zum Gesprächspartner?
- Was sind die wichtigsten Kommunikationstechniken?
- Praktische Übungen (wahlweise mit Unterstützung durch Video)

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Ihr Gewinn aus diesem Workshop liegt in einer Verbesserung Ihrer persönlichen Kommunikation mit dem Umfeld. Aus einem besseren Verständnis für den Kommunikationsprozess ergibt sich für Sie ein höherer Erfolgsgrad bei der Erreichung Ihrer Gesprächsziele. Zum Abschluss des Workshops betrachten Sie die Hürden in der Kommunikation als willkommene Gelegenheit, mit sportlichem Kommunikationseinsatz Ihre eigene Performance zu verbessern.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Problemstellungen aus Ihrer täglichen Kommunikation mit. Dies können Beispiele aus dem beruflichen oder auch privaten Leben sein.

## DAUER

1 Tag



## SEMINARTITEL

# Rhetorik – Auftreten, Reden, Wirken

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die regelmäßig vor und mit anderen Menschen sprechen und eine souveräne Vortrags- und Redekompetenz erlernen oder erhöhen möchten. Mit dem Rhetorik-Seminar wollen Sie sich auf zukünftige wichtige Vortragstermine oder ein entscheidendes Einzelgespräch vorbereiten.

## AUSGANGSLAGE

In Ihrem Berufsalltag kommen Sie immer wieder in die Situation, Reden, Vorträge oder Präsentationen zu halten. Hier treten Sie dann vor bekannten oder fremden Einzelpersonen auf oder Sie präsentieren Ihr Thema einer Gruppe. Dies geschieht entweder rein verbal oder mit Hilfe von Präsentationstechnik wie Flipchart, PowerPoint-Präsentation und anderen Medien. Ihr Wunsch ist, in diesem Prozess Sicherheit zu gewinnen und funktionierende Methoden zu erlernen. Gleichzeitig wollen Sie an Ihrer individuellen Ausstrahlung arbeiten: Sowohl bei Reden aus dem Stegreif als auch bei längeren Vorträgen wollen Sie mit einer klangvollen Stimme, einer überzeugenden Emotionalität und einer ausdrucksstarken Körpersprache "glänzen".

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar trainieren Sie mit einem hohen Praxisanteil, bestehende Unsicherheiten zu überwinden, freier sprechen zu können und vor allem überzeugend zu wirken. Sie erhalten Struktur und Anleitung für den Aufbau eines gelungenen Vortrags. Im möglichen Wiederholungsseminar "Rhetorik Teil 2" wird die Theorie kurz wiederholt und dann der Praxisteil des Seminars wesentlich erhöht.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie funktioniert Kommunikation im Vortrag?
- Welche Vorbereitungen muss ich für meinen "Auftritt" treffen?
- Hightech im Vortragsraum: Laptop, Beamer, Overhead – worauf muss ich achten?
- Wie entwickle ich eine sinnvolle Gliederung eines Vortrags?
- Wie gewinne ich Sicherheit für Stegreif-Reden?
- Wie kann ich überzeugend auftreten und sprechen?
- Körpersprache und Blickkontakt mit den Zuhörern – worauf muss ich achten?
- Welche Sprech- und Atemtechnik kann meine Präsentation unterstützen?
- Wie gehe ich mit Störungen um?
- Wie überwinde ich das Lampenfieber?
- Was muss ich tun, um eine klangvolle Stimme zu bekommen?
- Praktische Übungen (z.T. mit Videoaufzeichnung)

## NUTZEN DES SEMINARS

Durch praktische Übungen erlernen Sie in diesem Seminar einen überzeugenden freien Vortrag. Sie bauen Lampenfieber und Redehemmungen ab und erwerben die nötige Sicherheit für ein erfolgreiches Auftreten vor Einzelpersonen, Teams, Kunden- oder Kollegengruppen und Management-Gremien. Sie steigern Ihre Überzeugungskraft und optimieren Ihre Kommunikationstechniken. Nach dem Seminar nutzen Sie sowohl die Vortragskunst als auch die dafür notwendigen technischen Hilfsmittel mit deutlich größerer Sicherheit.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Was wird Ihre nächste wichtige rhetorische Aufgabe sein? Bringen Sie gerne, wenn vorhanden, Ihr aktuelles Vortragsthema mit – wir werden daran arbeiten. Oder bringen Sie bisherige Themen mit, die Sie nachbereiten und beim nächsten "Auftritt" besser machen möchten.

## DAUER

2-3 Tage, ggfls. ein bis zwei Tage Transferseminar mit hohem Praxisanteil

## SEMINARTITEL

# Emotionale Intelligenz

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche, die Ihre Kompetenzen auf der emotionalen Kommunikationsebene erweitern möchten.

## AUSGANGSLAGE

Aus dem Kommunikationsseminar kennen wir: Es gibt eine Sachebene und eine Beziehungs- oder emotionale Ebene. Auf beiden Ebenen kommunizieren wir gleichzeitig. Allerdings wird hierbei oft vergessen, dass gerade bei schwierigen Problemstellungen Lösungen erst auf der emotionalen Ebene gefunden werden müssen, bevor auf der Sachebene hierzu konkrete Vereinbarungen getroffen werden können. Das fehlende Bewusstsein hierfür verstellt uns häufig den Weg zu einer wertschätzenden und zielführenden Kommunikation.

Hieraus ergeben sich bekannte Probleme unseres Alltags: Missverständnisse, Ärger, mangelnde Absprachen, Stress, Planungsmängel, fehlende Vereinbarungen und Konflikte führen immer wieder zu mangelnden Ergebnissen des Kommunikationsprozesses.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar erleben Sie die Möglichkeiten, die sich aus einer intensiven Kommunikation auch auf der emotionalen Ebene ergeben können. Durch praktische Übungen an konkreten Fallbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag wird ein tieferes Verständnis des komplexen Kommunikationsprozesses erarbeitet.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Das emotionale Gehirn
- Die Natur der emotionalen Intelligenz
- Emotionale Intelligenz in der Praxis
- Zuhören, um zu verstehen
- Entstehung von Emotionen und die Möglichkeiten des emotionalen "Umlernens"
- Die langfristige persönliche emotionale Weiterentwicklung
- Konkreter Nutzen von emotionaler Intelligenz im Arbeitsalltag
- Praktische Übungen (auf Wunsch mit Videoaufzeichnung)

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar verhilft Ihnen dazu, die emotionale Ebene in Ihrer persönlichen Kommunikation besser zu erkennen und gewinnbringend für beide Seiten einzusetzen. Sie werden in die Lage versetzt, durch ein besseres Zuhören in Gesprächen ein tieferes Verständnis für Ihren Gesprächspartner zu entwickeln. Eine Verbesserung der Kommunikation bedeutet bessere Gesprächsergebnisse, bessere Teamlösungen und langfristig ein höherer Erfolgsgrad in Ihrer angestrebten Zielsetzungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Welche emotionalen Hürden erleben Sie in Ihrem Alltag? Bringen Sie gerne Fallbeispiele aus beruflichen oder privaten Kommunikationssituationen mit. Wenn Sie mögen, lesen Sie gerne das gleichnamige Begleitbuch zum Seminar von Daniel Goleman.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Konflikte sind Wegweiser zum Erfolg

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die die Ergebnisqualität von Konfliktgesprächen signifikant verbessern wollen und deren bisherige Konfliktgespräche häufig nicht in eine Lösung münden, sondern in eine Eskalation des Konflikts.

## AUSGANGSLAGE

Grundsätzlich ist ein Konfliktgespräch kein negativer Vorgang. Da Menschen Fehler machen (Mitarbeiter und natürlich auch Führungskräfte) und auch häufig unterschiedlicher Meinung sind, sind Kritik- oder Konfliktgespräche also normale Vorgänge, um zukünftige Fehler zu vermeiden, einen Lernprozess einzuleiten und durch eine Verhaltensänderung mittelfristig die Qualität der Arbeit zu verbessern.

Wichtig im Konflikt ist, dass beide Seiten Zeit und Raum haben, um eine ausführliche Rückmeldung über das soziale, Arbeits- oder Kommunikationsverhalten ihres Gegenübers geben zu können. Der Charakter dieses Gesprächs kann durchaus eine deutliche und drastische Rückmeldung aufweisen, wenn eine für die Führung, den Mitarbeiter oder auch für die Institution nicht hinnehmbare Verfehlung besprochen wird. Dieses Gespräch findet dann in einem deutlich scharfen Ton statt. Die Konsequenzen, die eintreten, wenn eine vereinbarte Verhaltensänderung nicht funktioniert, müssen im Gespräch klar geäußert werden.

Gleichzeitig heißt die Lösung des Konflikts aber: Wir reden miteinander – und das auf Basis von höchster Wertschätzung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet konkrete Hilfestellung für Konfliktgespräche. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Alltag trainiert wird, erreicht die Führungskraft oder der Mitarbeiter konkrete und nachhaltige Lösungen. Das gemeinsame Training von Mitarbeitern mit Führungskräften sorgt für eine Verbesserung des gegenseitigen Verstehens.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Auswirkung hat die Führungsrolle auf die Sichtweise des Mitarbeiters – und umgekehrt?
- Wie werden Inhalte und Gesprächsziele für das Konfliktgespräch vorbereitet?
- Welcher Gesprächsablauf ist zwingend einzuhalten?
- Kritikäußerung oder Stellungnahme des Gesprächspartners – wo lege ich die Schwerpunkte?
- Wie definiere ich Konsequenzen aus einem Fehlverhalten?
- Wie vereinbare ich konkrete Lösungen im Konflikt und wie wirksam kann ich das kontrollieren?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Konfliktgespräche professionell zu führen und für beide Gesprächspartner ein erfolgreiches Ergebnis zu erlangen. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Konfliktbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Wertschätzende Kommunikation in harten Konfliktsituationen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die in harten Konfliktsituationen (Einzel- oder Gruppenkonflikt) oftmals nicht nur Probleme bei der Lösung des Konflikts haben, sondern bei sich oder anderen persönliche Verletzungen nach Konfliktgesprächen beobachten und diese in Zukunft vermeiden möchten.

## AUSGANGSLAGE

"Wo gehobelt wird, fallen auch Späne!" Dieses Sprichwort wird schon einmal gebraucht, wenn es in harten Verhandlungen von Konflikten zu destruktiven Verhaltensweisen kommt, die in der Folge zu Verletzungen und weiteren Eskalationen führen. In vielen Gesprächen, Teamsitzungen oder Verhandlungen unterschiedlicher Parteien kommt es oft zu Positionsschlachten, in denen unterschiedliche Wahrnehmungen, Ideologien, Motivationen oder Rollen den Weg zur Problemlösung versperren. Hierbei wird das vorhandene gemeinsame Ziel vollkommen aus den Augen verloren und es geht nur noch darum, wer den nächsten Diskussionspunkt "gewinnt". In dieser Situation liegen glänzende Rhetoriker klar im Vorteil. Diese schaffen es, durch eine gekonnte suggestive Vorgehensweise ihre Ziele gegenüber anderen durchzudrücken. Falls Gegenwehr aufkommt, wird durch subtile Formulierungen versucht, den Gegenüber persönlich zu verletzen und damit so aus der Fassung zu bringen, dass er nicht mehr in der Lage ist, konstruktiv zu arbeiten.

Das Ergebnis ist meist das Szenario der "verbrannten Erde". Durch das bewusste Übervorteilen einer oder mehrerer Personen ist es wahrscheinlich, dass diese in Zukunft weitere Gespräche entweder verweigern oder ihrerseits beim nächsten Kontakt versuchen, im Zuge einer Revanche durch die gleichen schlechten Kommunikations-Stilmittel zum Erfolg zu kommen. Es entsteht ein Teufelskreis aus Aggression und Verletzung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, welche Lösungsmöglichkeiten auch bei festgefahrenen Kommunikations- und Konfliktsituationen bestehen. Über die Grundlagen wertschätzender Kommunikation wird ein Handlungsleitfaden für eine funktionierende Konfliktverhandlung erarbeitet. In Rollenspielen kann jeweils eine Situation aus der Praxis simuliert und hierzu eine optimale Lösung erarbeitet werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie entstehen harte Konfliktsituationen - welche Rollen führen zu "harten" Positionen?
- Was sind die Grundlagen der Kommunikation und welche Bedeutung haben diese im Konflikt?
- Verantwortung für die eigenen Gefühle – wie schütze ich mich im Gespräch vor Verletzungen?
- Wie sieht ein Gesprächsleitfaden zur Lösung eines schwierigen Konflikts aus – sowohl im Einzelgespräch als auch im Gruppengespräch?
- Wie formuliere ich Probleme vorwurfsfrei?
- Wie gehe ich mit Provokationen souverän um?
- Die Äußerung von mangelnder Wertschätzung – bewusst oder unbewusst?
- Wie hole ich Gespräche aus der "Endlosschleife" heraus?
- Wie erarbeite und formuliere ich funktionierende gemeinsame Lösungen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Die Teilnehmer lernen, wie gegensätzliche Standpunkte entstehen, vorurteilsfrei herausgearbeitet und in einen von allen Seiten getragenen guten Kompromiss umgesetzt werden. Gleichzeitig werden den Teilnehmern Werkzeuge angeboten, sich in schwieriger Kommunikation vor persönlichen Verletzungen zu schützen. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Ihre konkreten Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

2-3 Tage

## WORKSHOPTITEL

# Gesprächsführung

Eintägiger Praxisworkshop zur Anwendung eines funktionierenden Leitfadens für Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung mit Gesprächsführungsaufgaben und Führungskräfte, die anhand eines konkreten Leitfadens die Ergebnisqualität Ihrer geplanten Gespräche von allgemeinen Sachklärungen bis hin zur Lösung von Konflikten deutlich verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

Der Kommunikationsvorgang ist immer komplex: Die unterschiedlichen Ebenen in der Kommunikation werden oft von beiden Gesprächspartnern nicht detailliert wahrgenommen und umgesetzt. Je schwieriger das Gespräch ist, desto mehr verfallen beide Seiten in altbekannte Verhaltensmuster, die dazu führen, dass die Qualität des Gesprächsergebnisses leidet. Kurzum: In unbequemen Themen entspannt und wertschätzend, aber auch zielführend miteinander zu reden, fällt schwer.

Gerade auch der Konflikt wird meist nicht für beide Seiten befriedigend gelöst, weil hier Emotionen eine große Rolle spielen, aber nicht ausreichend berücksichtigt und behandelt werden. An sich ist auch der Konflikt ein normaler kommunikativer Vorgang, um unterschiedliche Meinungen auszutauschen und durch eine Verhaltensänderung zukünftige Fehler zu vermeiden.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Workshop bietet mit einem hohen Praxisanteil konkrete Hilfen für eine Gesprächsführung von Sachklärungen bis hin zum Konflikt. Die Gesprächsinhalte reichen dabei von kleinen Verhandlungen auf gleicher Ebene zur Erreichung einer Problemlösung bis hin zu Mitarbeitergesprächen und Zielvereinbarungsgesprächen. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Workshop mit Beispielen aus dem Alltag der Teilnehmer trainiert wird, werden nachhaltige Gesprächslösungen erreicht.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Kommunikationsebenen sind bei einer guten Gesprächsführung besonders wichtig?
- Welche Auswirkungen haben die verschiedenen Rollen (Führung, Kollege, Mitarbeiter) auf die Kommunikation?
- Welcher Gesprächsablauf bietet einen "roten Faden" für eine gute Gesprächsführung?
- Wie löse ich einen Konflikt – persönlich oder mit Hilfe eines Moderators?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop vertiefen Sie Ihre kommunikationspsychologischen und methodischen Fachkenntnisse, um Gespräche professionell zu führen und für beide Gesprächspartner ein erfolgreiches Ergebnis zu erlangen. Ihr bereits vorhandenes grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation wird erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken. Das gemeinsame praktische Training von Kommunikationssituationen aus unterschiedlichen Themenbereichen bietet neben der persönlichen Verbesserung einen intensiven Teilnehmernaustausch von neuen Ideen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Reflektieren Sie noch einmal Ihre bisherigen Kenntnisse der Gesprächsführung. Bringen Sie gerne konkrete Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit, die in der Seminargruppe als praktisches Fallbeispiel dienen können. Auch ein zukünftig von Ihnen geplantes Gespräch kann im Rahmen des Workshops vorbereitet und vorab "durchgespielt" werden.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Motivation

Wie man sich selbst und sein Umfeld in Bewegung bringt

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche auf der Suche nach dem "Geheimnis der Motivation".

## AUSGANGSLAGE

Die Begriffe Stress und Überlastung sind inzwischen überstrapaziert, daher umschreibt man das Arbeiten von Führungskräften und Mitarbeitern unter Höchstbelastung mit dem sympathischen Begriff "Arbeitsverdichtung". Fakt ist: Alles muss immer schneller erledigt werden, mit immer weniger Personal, in immer kürzerer Zeit, und das am besten mit einer stetig steigenden Ergebnisqualität. In dieser Gemengelage werden vorhandene Mängel der erlebten Führung, Kommunikation oder Prozesse noch deutlicher wahrgenommen. Dies geht zu Lasten der Motivation der einzelnen Arbeitsteams und es entsteht ein Teufelskreis von Motivationsverlust und mangelnden Arbeitserfolgen.

Wie aber kann man diesen Teufelskreis durchbrechen? Wie funktioniert Motivation unter schwierigen Rahmenbedingungen? Wie generiert man aus schwierigen Problemen überzeugende Lösungen?

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden Sie die Ursachen von Motivation und Demotivation kennen lernen. Mit einem praktikablen Paket von funktionierenden Motivationsprinzipien erlernen die Teilnehmer, wie man sich selbst, seine Kollegen und Mitarbeiter motiviert.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist Motivation?
- Wie kann ich motivieren?
- Wie kann ich Demotivation vermeiden?
- Innere Einstellung und Mitarbeiterzufriedenheit
- Was motiviert Beschäftigte wirklich?
- Die 4 erfolgreichen Motivationsprinzipien
- Extrinsische und intrinsische Motivation
- Führung in stürmischen Zeiten
- Motivation durch Kommunikation
- Was ist das Geheimnis des Erfolges?

## NUTZEN DES SEMINARS

Gemeinsam mit den anderen Teilnehmern betrachten Sie konkrete Arbeitssituationen, die zu Motivation und Demotivation führen können. Hieraus werden für Sie im Seminar praktikable Lösungen und funktionierende Motivationskonzepte entwickelt. Insgesamt erzielen Sie eine positive Einstellung zum Umgang mit Demotivation, Kommunikation in schwierigen Situationen und Zielfindung in heterogenen Arbeitsteams. Sie erlangen ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen der Eigen- und Fremdmotivation.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Seminar ist die Auseinandersetzung mit erlebten Motivations- und Demotivationssituationen Ihrer täglichen Arbeit günstig. Was hat bisher gut funktioniert, was lief nicht optimal? Haben Sie sich bereits Lösungsansätze überlegt? Bringen Sie gerne Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Die Vorbereitung auf Auswahl-situationen und Bewerbungsgespräche

## ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an Personen, die eine Bewerbungssituation in ihrer eigenen Organisation oder extern vorbereiten möchten. Hierbei kann es sich um eine andere Aufgabe als bisher, eine höherwertige Aufgabe, einen hierarchischen Aufstieg oder eine zukünftige Führungsposition handeln. Diese neue Aufgabe kann, aber muss nicht mit einem finanziellen Vorteil verbunden sein.

## AUSGANGSLAGE

Für viele Menschen ist die Bewerbungssituation selten. Durch mangelnde Erfahrungswerte fühlt man sich daher in dieser Situation "unwohl". Es besteht eine Unklarheit darüber, welche Fragen auftauchen können und wie man sich insgesamt vorbereiten sollte. Der zentrale Baustein einer Bewerbung ist das persönliche Auswahlgespräch – und gerade hier bestehen die größten Unsicherheiten. Hinzu kommen manchmal kommunikative Aufgaben: Ein Fallbeispiel aus der Arbeit, für das dann die Präsentation einer entsprechenden Lösung durchgeführt werden soll. Ebenfalls ist es möglich, dass die Lösung dieses Fallbeispiels im Auswahlverfahren mit einem Rollenspiel erfolgen soll. Die Fragestellung für die Teilnehmer eines derartigen Auswahlverfahrens lautet: Wie soll ich mich verhalten?

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt praxisorientierte Tipps für die Bewerbung und bewährte Techniken einer sicheren Gesprächsführung bei der persönlichen Vorstellung, bei der Durchführung einer Präsentation oder eines Rollenspiels. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung einer Auswahl-situation dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was motiviert mich zu einer internen oder externen Bewerbung?
- Wie sollte eine schriftliche Bewerbung aussehen?
- Wie kann ich mich auf das Auswahlgespräch vorbereiten?
- Wie sieht mein Stärken-/Schwächenprofil aus?
- Wie verkaufe ich mich selbst positiv?
- Welche Gesprächstechniken kann ich erfolgreich nutzen?
- Wie bleibe ich im persönlichen Gespräch schlagfertig?
- Wie komme ich zu einem erfolgreichen Gesprächsabschluss?
- Präsentation und Rollenspiel – worauf muss ich achten?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar gibt praktische Tipps bei der Vorbereitung von Auswahlgesprächen und hilft bei der Umsetzung von neuen beruflichen Zielen. Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Bewerbungsgesprächen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen zu konkreten Auswahlgesprächen bekommen Sie im Seminar einen Handlungsleitfaden für den Gesprächserfolg.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, welche konkreten Probleme Sie im Zusammenhang mit Bewerbungssituationen oder Besprechungssituationen sehen. Was genau sind aus Ihrer Sicht die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht?

## DAUER

1 Tag (Schwerpunkt persönliche Vorstellung) oder 2 Tage (zusätzlich Präsentation/Rollenspiel)



## SEMINARTITEL

# Assessment-Center erfolgreich bestehen

## ZIELGRUPPE

Das Seminar ist für Teilnehmer geeignet, die sich auf ein Bewerbungsverfahren in Form eines Assessment-Centers vorbereiten möchten. Personalverantwortliche können ebenfalls Erkenntnisse für die Einführung oder Ergänzung von Assessment-Center-Verfahren gewinnen.

## AUSGANGSLAGE

Eine Bewerbungssituation tritt für die meisten Menschen eher selten auf. Dies führt mangels Übung zu einem Unsicherheitsgefühl, das umso stärker besteht, wenn die Prüfung der Bewerber im Rahmen eines Assessment-Centers durchgeführt werden soll. Um sich in diesem Verfahren exzellent zu präsentieren, bedarf es einer intensiven Vorbereitung.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt die wesentlichen Verfahren, Übungen und Gesprächsmethoden eines Assessment-Centers und bereitet die Teilnehmer mit einem hohen Praxisanteil auf diese Hürden vor.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist die Zielsetzung eines Assessment-Centers?
- Wie gestaltet sich der Ablauf eines Assessment-Centers?
- Wie präsentiere ich mich im strukturierten Interview?
- Wie präsentiere ich geforderte Fachthemen?
- Welche Rollenspiele können als Aufgabe durchgeführt werden?
- Welche Hürden bietet eine Gruppendiskussion?
- Was ist der Kern einer Fallstudien-Aufgabe?
- Wie organisiere ich Aktivitäten aus einem Postkorb?
- Wie kann ich mich persönlich auf das Assessment-Center-Verfahren vorbereiten?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen praktische Tipps bei der Vorbereitung von Assessment-Centern und hilft bei der Umsetzung Ihrer Gesprächs- und Präsentationsziele. Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Bewerbungsgesprächen und Gruppenübungen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen zu konkreten Auswahlverfahren bekommen Sie im Seminar einen Handlungsleitfaden für den erfolgreichen Umgang mit dem Assessment-Center-Verfahren.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, welche konkreten Probleme Sie im Zusammenhang mit Ihrer Bewerbungssituation sehen. Was genau sind aus Ihrer Sicht die "Hürden" des Assessment-Centers? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht?

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Schlagfertigkeit

Wie ich es schaffe, nie wieder sprachlos zu sein

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche, die im Rahmen Ihrer Kommunikation immer wieder Situationen erleben, die sie überraschen und auf die sie schneller und besser reagieren möchten.

## AUSGANGSLAGE

Im beruflichen Alltag entstehen in der täglichen Kommunikation immer wieder neue und überraschende Situationen, auf die man sich schnell einstellen muss. Gleichzeitig sorgen eine schlanke Organisation und die hohen Anforderungen des eigenen Arbeitsplatzes dafür, dass eine qualifizierte Reaktion auf eine Handlung oder einen Kommentar möglichst zügig erfolgen sollte. Dieser Druck kann sich noch verstärken, wenn Mitarbeiter oder Führungskräfte versuchen, einen Kollegen durch spitze Bemerkungen, Drohungen, Manipulationsversuche oder einfach durch schlechte Kommunikation außer Fassung zu bringen. Oftmals fällt einem dann die eigentlich passende Antwort oder Reaktion erst Stunden später ein. Hierbei kann sich ein Gefühl des Ausgeliefert-Seins einstellen, das aus der in der Gesprächssituation erlebten mangelnden Wertschätzung resultiert.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden die grundlegenden Voraussetzungen für eine schlagfertige Kommunikation erarbeitet. Die Bandbreite der betrachteten Dialogsituationen reicht dabei von leichten Mängeln in der Gesprächsqualität bis hin zu Szenarien der Drohung oder Beleidigung. Aus den Praxisbeispielen der Teilnehmer werden konkrete Drehbücher entwickelt, die von universell einsetzbaren Standardreaktionen bis hin zu ganz individuellen Leitfäden zur Lösung der geschilderten Probleme reichen. Fachliche Impulse zum Basiswissen der Kommunikation verstärken dabei die gewonnenen Erkenntnisse.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist Schlagfertigkeit?
- Wie ist das Auftreten meines Gesprächspartners?
- Erste Hilfe für dumme Sprüche
- Wo bin ich am verletzbarsten?
- Wie ist Schlagfertigkeit im Kommunikationsmodell einzuordnen?
- Wie entwickle ich eine wertschätzende Kommunikation auch bei unfairen Angriffen?
- Welche Bedeutung haben Körpersprache und Stimme?
- Witzig oder Klartext – wie kann ich schlagfertig reagieren?
- Welche Standardreaktionen sind für mich geeignet?
- Praktische Übungen (mit Videounterstützung)

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem Seminar werden für die von Ihnen beschriebenen Problemsituationen funktionierende Kommunikationslösungen erarbeitet. Hierbei werden Gesprächssequenzen praxisnah trainiert, so dass diese in Ihrem beruflichen Alltag direkt anwendbar sind. Aus einer offenen Betrachtung der eigenen Stärken und Schwächen heraus wird durch eine positive Unterstützung Ihres Selbstwertgefühls eine deutliche Verbesserung Ihrer Schlagfertigkeit erreicht. Nach diesem Seminar werden Sie schneller und besser kommunizieren.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Problemstellungen aus Ihrer täglichen Kommunikation mit. Dies können Beispiele aus dem beruflichen oder auch privaten Leben sein.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Kommunikation spielend erlernen

Ein Workshop mit Kommunikationsübungen "am laufenden Band"

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche, die in ihrer täglichen Arbeit im Unternehmen intensiv kommunizieren dürfen und müssen.

## AUSGANGSLAGE

Kommunikation gehört zu den notwendigen Kernkompetenzen für das tägliche Handeln, sei es während der Arbeitszeit oder im Privaten. Kommunikation findet permanent statt, wird aber selten bewusst reflektiert. Deshalb besteht oft eine Unklarheit darüber, warum Kommunikation gelingt oder scheitert. Was sind hierbei die persönlichen Kommunikations-Hürden und wie gehe ich mit ihnen um? Wie sieht der Leitfaden für einen erfolgreichen Dialog aus?

## INHALTE DES WORKSHOPS

Dieser Workshop besteht zu 99 Prozent aus – Praxis! Anhand von Rollenspielen aus allen Lebensbereichen der Teilnehmer wird mit Hilfe des Feedbacks des Trainers und der Gruppe erarbeitet, wie das Ergebnis einer Kommunikation deutlich verbessert werden kann. Fachliche Impulse verstärken die gewonnenen Erkenntnisse.

Der Workshop kann ebenfalls als Transfertag für ein bereits absolviertes Seminar durchgeführt werden, um die bisher erlernten und zwischenzeitlich in der beruflichen Praxis geübten Kommunikationssituationen noch einmal auf ihren Erfolg hin zu überprüfen. Vorteil hierbei ist, dass sowohl Theorie- als auch Praxiselemente bereits erprobt wurden und somit durch das Training und die Besprechung erlebter Hürden eine weitere signifikante Verbesserung des kommunikativen Auftritts sichergestellt werden kann.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Rollenspiele aus persönlichen Beispielen der Teilnehmer oder nach Vorschlägen des Trainers mit und ohne Videounterstützung – dies könnten z.B. die folgenden Themenbereiche sein:

- Überwindung von Kommunikationshürden
- Kleine Verhandlungen
- Small Talk
- Feedback an einen Gesprächspartner
- Kritikgespräch mit einem Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeiter
- Konfliktlösungsgespräch
- Mitarbeitergespräch
- Coaching-Gespräch
- Vortragssituation
- Verkaufsgespräch
- ... ?

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Mit diesem Workshop verbessern Sie Ihre persönliche Kommunikation durch: Üben, Üben, Üben! Durch die Betrachtung ihres Rollenspiel-Videos und das professionelle Feedback des Trainers erhalten Sie wertvolle Erkenntnisse für eine erfolgreiche Kommunikation. Bisher erlebte Trainingsinhalte und Kenntnisse erfahren einen funktionierenden Transfer in die Praxis und sichern die bisherige Investition in die persönliche Entwicklung der Teilnehmer ab.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Problemstellungen aus Ihrer täglichen Kommunikation mit. Dies können Beispiele aus dem beruflichen oder auch privaten Leben sein.

## DAUER

1-3 Tage



# Marketing, Verhandlungen und Verkauf

## SEMINARTITEL

# Die Tätigkeit im Außendienst

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) und Führungskräfte in Behörden und Institutionen, die im Rahmen einer Außendienstarbeit mit externen Gesprächspartnern intensiv kommunizieren und gute Gespräche mit guten Lösungen führen müssen.

## AUSGANGSLAGE

Im Außendienst mit externen Gesprächspartnern tauchen immer wieder vielfältige Kommunikationssituationen auf, die einerseits Chancen für erfolgreiche Gesprächsergebnisse bieten, auf der anderen Seite aber auch das Risiko von Widerständen und Konflikten in sich bergen. Gerade Menschen, die nicht im Kontext von Behörden leben und arbeiten, begegnen einem Mitarbeiter aus einer Behörde manchmal skeptisch.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für eine sichere Gesprächsführung sowie ein menschliches und zielorientiertes Verhalten, um aus einem Gespräch heraus gute Ergebnisse zu entwickeln. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung eines erfolgreichen Gesprächs mit einem externen Gesprächs- oder Verhandlungspartner dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Außendienstler einer Behörde mitbringen?
- Wie baue ich die ersten Vorurteile ab?
- Welcher Kommunikationsstil ist bei einer guten Gesprächsführung besonders wichtig?
- Welcher Leitfaden dient einer guten Gesprächsführung?
- Das "Esel-Möhre-Prinzip"
- Wie gehe ich mit Aggressionen und Widerständen um?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Praxistipps für gute Gespräche
- Rollenspiele zu konkreten Gesprächssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Gesprächen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Verhandlungssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, in welchen Gesprächs- und Verhandlungssituationen bisher bei Ihnen Schwierigkeiten aufgetreten sind. Woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele gerne ins Seminar mit.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Interviews im Mikrozensus

Erfolgreicher Umgang mit Auskunftspflichtigen

## ZIELGRUPPE

Interviewer, die im Rahmen einer Außendienstarbeit für das statistische Landesamt (in Nordrhein-Westfalen für IT.NRW) für die Erhebung zum Mikrozensus in deutschen Haushalten intensiv kommunizieren und eine positiv erlebte Befragung durchführen sollen.

## AUSGANGSLAGE

Bei der Befragung zum Mikrozensus tauchen immer wieder vielfältige Kommunikationssituationen auf, die einerseits Chancen für erfolgreiche Gesprächsergebnisse bieten, auf der anderen Seite aber auch das Risiko von Widerständen und Konflikten in sich bergen. Gerade Menschen, die nicht im Kontext von Behörden leben und arbeiten, begegnen einem Mitarbeiter aus einer Behörde manchmal skeptisch. Die Erfragung von privaten Daten erschwert diese Ausgangslage noch einmal zusätzlich.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für eine sichere Gesprächsführung sowie ein menschliches und zielorientiertes Verhalten, um aus einer guten Kommunikation ein zügiges und gutes Interview mit dem jeweiligen Haushalt zu entwickeln. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung eines erfolgreichen Interviews mit Ansprechpartnern in deutschen Haushalten dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Interviewer für den Mikrozensus mitbringen?
- Wie baue ich die ersten Vorurteile ab?
- Welcher Kommunikationsstil ist bei einer guten Gesprächsführung besonders wichtig?
- Welcher Leitfaden dient einer guten Gesprächsführung?
- Das "Esel-Möhre-Prinzip" – Die Bedürfnisse des Gesprächspartners
- Wie gehe ich mit Aggressionen und Widerständen um?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Praxistipps für gute Gespräche
- Rollenspiele zu konkreten Gesprächssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Gesprächen mit den Interviewpartnern der befragten Haushalte in Deutschland. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Befragungssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

In welchen Gesprächs- und Verhandlungssituationen sind bei Ihnen schon einmal Schwierigkeiten aufgetreten und woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen in Bezug auf die Befragung zum Mikrozensus nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele und ihre persönlichen Fragen gerne ins Seminar mit.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Verkaufs- und Kommunikationstechnik für Verkäufer in Institutionen

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die eine Verkaufsaufgabe in ihrer Behörde oder Institution haben.

## AUSGANGSLAGE

Sie sind neu im Verkaufsgeschäft oder bereits seit einiger Zeit dort tätig, haben sich aber noch nicht die fundierten Grundlagen gezielter Verkaufstechnik angeeignet. Im Kundengespräch arbeiten Sie daher mehr mit Intuition als mit einer gezielten Methodik. Ihnen ist bewusst, dass andere Kollegen durch den Einsatz ausgefeilter Gesprächstechniken und einer anderen Haltung zum Verkaufsgespräch deutlich bessere Abschlussergebnisse erzielen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar bietet Ihnen die Grundschule der modernen Verkaufs- und Kommunikationstechnik für Behörden und Institutionen. Mit Beispielen aus der täglichen Verkaufspraxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten des Vertriebs", mit dessen Instrumenten Sie die Chancen und Hemmnisse des Kundengesprächs besser bewältigen können. Das Seminar bietet Ihnen eine Leitlinie für die vertriebliche Gesprächsstruktur. Praktische Übungen verstärken die Erkenntnisse der erlernten Verkaufstheorie.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Verkäufer mitbringen?
- Wie stellt sich mein Markt dar und welche Chancen und Risiken finde ich dort?
- Welche Bedeutung hat der Kunde?
- Wie funktioniert Kundenkommunikation?
- Wie strukturiere ich den gesamten Verkaufsprozess und worauf muss ich bei den einzelnen Schritten achten?
- Wie komme ich zu Gesprächsterminen?
- Wie bereite ich Vertriebstage und Kundenkontakte professionell vor?
- Welche Aufteilung gebe ich meinem Verkaufsgespräch, um aus dem Bedarf des Kunden einen konkreten Abschluss zu generieren?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Wie vermeide ich unnötige Preisnachlässe?
- Wie reagiere ich auf berechtigte und unberechtigte Einwände des Kunden?
- Wie gehe ich mit entstandenen Konflikten um?
- Wie generiere ich aus kurzfristigen Verkaufserfolgen langfristige Kundenbeziehungen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie das verkaufstechnische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Gespräch mit dem Kunden. Bewährte Verkaufstechniken, die Sie im Seminar kennen lernen, führen Sie gezielt zum Verkaufsabschluss. Das Bewusstsein, mit Ihrer vertrieblichen Tätigkeit einen der spannendsten und anspruchsvollsten beruflichen Aufgaben auszuüben, steigert Ihre persönliche Arbeitszufriedenheit.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Haben Sie Praxisbeispiele positiver oder negativer Art, die Sie in das Seminar einbringen können? Bringen Sie diese mit, damit in den Übungen Ihr konkretes Problem zu einer Lösung geführt werden kann.

## DAUER

2-3 Tage



## SEMINARTITEL

# Verkaufen - Workshop

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die eine Verkaufsaufgabe in ihrer Behörde oder Institution haben.

## AUSGANGSLAGE

Sie sind neu im Verkaufsgeschäft oder bereits seit einiger Zeit dort tätig, haben sich die fundierten Grundlagen methodischer Verkaufstechnik aber noch nicht vollständig angeeignet. Im Kundengespräch arbeiten Sie daher mehr mit Intuition als mit einer gezielten Methodik. Ihnen ist bewusst, dass andere Verkaufskollegen durch den Einsatz ausgefeilter Gesprächstechniken und einer anderen Haltung zum Verkaufsgespräch deutlich bessere Abschlussergebnisse erzielen.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Kurz-Workshop bietet Ihnen an einem Tag die wesentlichen Aspekte aus der Grundschule der modernen Verkaufs- und Kommunikationstechnik. Mit Beispielen aus der täglichen Verkaufspraxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten des Vertriebs", mit dessen Instrumenten Sie die Chancen und Hemmnisse des Kundengesprächs besser bewältigen können. Der Workshop bietet Ihnen eine Leitlinie für die vertriebliche Gesprächsstruktur. Praktische Übungen verstärken die Erkenntnisse der erlernten Verkaufstheorie.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wie erlange ich am Telefon einen qualitativ guten Gesprächstermin?
- Welche Aufteilung gebe ich meinem Verkaufsgespräch, um aus dem Bedarf des Kunden einen konkreten Abschluss zu generieren?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Rollenspiele

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop erhalten Sie das verkaufstechnische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Gespräch mit dem Kunden. Bewährte Verkaufstechniken, die Sie im Workshop kennen lernen, führen Sie gezielt zum Verkaufsabschluss. Das Bewusstsein, mit Ihrer vertrieblichen Tätigkeit einen der spannendsten und anspruchsvollsten beruflichen Aufgaben auszuüben, steigert Ihre persönliche Arbeitszufriedenheit.

Der Kurz-Workshop kann ebenfalls zu einer Standortbestimmung über die Qualität der vorhandenen Verkaufstechniken dienen, um dann in weiteren Seminaren an einer konkreten Verbesserung zu arbeiten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Haben Sie Praxisbeispiele positiver oder negativer Art, die Sie in den Workshop einbringen können? Bringen Sie diese mit, damit in den Übungen Ihr konkretes Problem zu einer Lösung geführt werden kann.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Erfolgreich verhandeln

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) und Führungskräfte in Behörden und Institutionen, die in ihrer täglichen Arbeit in der eigenen Organisation oder mit externen Partnern intensiv kommunizieren und Lösungen, Ergebnisse, oder Kosten verhandeln müssen.

## AUSGANGSLAGE

In jeder Phase unseres beruflichen Handelns tauchen vielfältige Verhandlungssituationen auf, die wesentlichen Einfluss auf den Erfolg der eigenen Organisation nach sich ziehen können. Hierzu zählen insbesondere Gespräche mit internen und externen Projektpartnern, Mitarbeitern und Vorgesetzten und nicht zuletzt mit den Kunden der Behörde oder Institution.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für sicheres Verhandeln sowie eine zielorientierte Führung von Diskussionen oder Verhandlungsgesprächen. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung eines erfolgreichen Gesprächs mit einem Verhandlungspartner dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist erfolgreiches Verhandeln?
- Ziele einer Verhandlung
- Chronologischer Ablauf einer Verhandlung – die 6 Verhandlungsphasen
- Das "Esel-Möhre-Prinzip"
- Die "harte" und "weiche" Verhandlungsstrategie – was ist langfristig erfolgreich?\*
- Die innere Einstellung\*
- Kommunikation in der Verhandlung\*
- Der erfolgreiche Abschluss einer Verhandlung und die Behandlung von Einwänden
- Subjektive Wahrnehmung\*
- Unterschiedliche Verhandlungspartner und wie Sie mit ihnen umgehen sollten\*
- Praxistipps für eine gute Verhandlung
- Rollenspiele zu konkreten Verhandlungssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Verhandlungen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Verhandlungssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, in welchen Verhandlungssituationen bisher bei Ihnen Schwierigkeiten aufgetreten sind. Woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele gerne ins Seminar mit.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Erfolgreich verhandeln (Tagesseminar)

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) und Führungskräfte in Behörden und Institutionen, die in ihrer täglichen Arbeit in der eigenen Organisation oder mit externen Partnern intensiv kommunizieren und Lösungen, Ergebnisse, oder Kosten verhandeln müssen.

## AUSGANGSLAGE

In jeder Phase unseres beruflichen Handelns tauchen vielfältige Verhandlungssituationen auf, die wesentlichen Einfluss auf den Erfolg der eigenen Organisation nach sich ziehen können. Hierzu zählen insbesondere Gespräche mit internen und externen Projektpartnern, Mitarbeitern und Vorgesetzten und nicht zuletzt mit den Kunden der Behörde oder Institution.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt Ihnen Techniken und praxisorientierte Tipps für sicheres Verhandeln sowie eine zielorientierte Führung von Diskussionen oder Verhandlungsgesprächen. Im Seminar wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung eines erfolgreichen Gesprächs mit einem Verhandlungspartner dargestellt. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was ist erfolgreiches Verhandeln?
- Ziele einer Verhandlung
- Chronologischer Ablauf einer Verhandlung – die 6 Verhandlungsphasen
- Das "Esel-Möhre-Prinzip"
- Der erfolgreiche Abschluss einer Verhandlung und die Behandlung von Einwänden
- Praxistipps für eine gute Verhandlung
- Rollenspiele zu konkreten Verhandlungssituationen

## NUTZEN DES SEMINARS

Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Verhandlungen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Kommunikations- und Verhandlungssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen aus Ihrem Praxisalltag bekommen Sie im Training einen konkreten Handlungsleitfaden für Ihre persönlichen Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Seminar, in welchen Verhandlungssituationen bisher bei Ihnen Schwierigkeiten aufgetreten sind. Woran lag das? Was genau waren die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht? Bringen Sie diese Fallbeispiele gerne ins Seminar mit.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Erfolgreiche Kommunikation im Einkauf

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die eine Einkaufsaufgabe in ihrer Behörde oder Institution haben.

## AUSGANGSLAGE

Sie sind neu im Einkauf oder bereits seit einiger Zeit dort tätig, haben sich aber die fundierten Grundlagen methodischer Kommunikationstechnik noch nicht vollständig angeeignet. Im Lieferantengespräch, aber auch in der internen Kommunikation arbeiten Sie daher mehr mit Intuition als mit einer gezielten Methodik. Ihnen ist bewusst, dass Sie durch den Einsatz ausgefeilter Gesprächstechniken und einer anderen Haltung zum Einkaufsgespräch deutlich bessere Ergebnisse bei Preis und Leistung erzielen können.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Kurz-Workshop bietet Ihnen an einem Tag die wesentlichen Aspekte aus der Grundschule der modernen Kommunikationstechnik. Mit Beispielen aus Ihrer täglichen Einkaufspraxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten", mit dessen Instrumenten Sie die Hemmnisse und Chancen des Lieferantengesprächs besser bewältigen können. Der Workshop bietet Ihnen eine Leitlinie für eine zielführende Gesprächsstruktur. Praktische Übungen verstärken die erlernten Erkenntnisse.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Probleme haben wir im Einkauf und welche Lösungen würden wir uns wünschen?
- Welches Basiswissen zum Thema Kommunikation benötige ich für gute Gespräche – mit Lieferanten, aber auch mit internen Gesprächspartnern?
- Wie reagiere ich auf Anrufe von Lieferanten, welche Termine vereinbare ich und wie lehne ich Terminwünsche freundlich ab?
- Welche Aufteilung gebe ich dem Gespräch mit einem Lieferanten, um ein bedarfsgerechtes Angebot und einen fairen Preis zu erlangen?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Rollenspiele

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop erhalten Sie das kommunikative Rüstzeug, um in der Praxis zu besseren Einkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Gespräch mit dem Lieferanten. Bewährte Gesprächstechniken, die Sie im Workshop kennen lernen, führen Sie gezielt zum Abschluss eines guten Einkaufsdeals. Das Bewusstsein, mit der Anwendung gezielter Kommunikationstechniken spannende Gespräche mit erfolgreichen Ergebnissen planen und durchführen zu können, steigert Ihre persönliche Arbeitszufriedenheit. Der Kurz-Workshop kann ebenfalls der Standortbestimmung zur Qualität der vorhandenen Gesprächstechniken dienen, um dann in weiteren Seminaren an einer konkreten Verbesserung zu arbeiten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Haben Sie Praxisbeispiele positiver oder negativer Art, die Sie in den Workshop einbringen können? Bringen Sie diese mit, damit in den Übungen Ihr konkretes Problem zu einer Lösung geführt werden kann.

## DAUER

1 Tag als Kurz-Workshop oder 2 Tage als Seminar mit erweitertem Theorie- und Praxisteil

## SEMINARTITEL

# Kundenkontakte wertschätzend gestalten

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die schriftlich, telefonisch oder persönlich im Rahmen von Kurzkontakten oder Beratungen mit Kunden kommunizieren.

## AUSGANGSLAGE

Durch die täglichen Abläufe, Stress und knappe Personalkapazitäten ist es schwer, den Bürger oder Kunden immer wieder in den Fokus seines Engagements zu stellen. Die positive Kundenansprache und eine begeisternde Kundenkommunikation ist in vielen Bereichen nach wie vor ein Ereignis, welches im Alltag unterzugehen droht. Gleichzeitig wird gerade die Schnittstelle Institution-Bürger sehr kritisch beobachtet und kommentiert. Für viele Mitarbeiter in Institutionen ist es eine Herausforderung, die eigene Leistung über die rein fachliche Kompetenz hinaus für den Kunden auch in eine positive Wahrnehmung zu führen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, welche Bedeutung der Kunde für die Verwaltung hat, wie man mit Kundenbegeisterung erfolgreiche Kontakte durchführt und mit welcher Vorgehensweise eine dauerhafte emotionale und positive Kundenkommunikation entsteht. Durch eine Vertiefung von Erkenntnissen aus der modernen Kommunikationswissenschaft werden mit den Teilnehmern funktionierende Problemlösungen anhand von konkreten Fallbeispielen erarbeitet.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Bedeutung hat ein Kunde?
- Wie laufen Kundenkontakte im normalen Alltag ab?
- Welche Bedürfnisse hat der Kunde?
- Wie funktioniert erfolgreiche Kommunikation?
- Wie vermittele ich Wertschätzung bei einer Meinungsverschiedenheit?
- Wie kann ich Kunden begeistern?
- Wie erlange ich eine dauerhaft positive und emotionale Kundenkommunikation?
- Praktische Rollenspiele zur Umsetzung des Erlernten

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird die emotionale Kompetenz der Teilnehmer erweitert und die Fähigkeit gesteigert, Kunden durch ein verbessertes persönliches Verhalten zu gewinnen und zu binden. Ergebnis ist ein gesteigerter Kommunikationserfolg und eine höhere Arbeitszufriedenheit und damit – zufriedener Bürger und Kunden.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Vor dem Training sollte die bestehende Qualität der Beziehung zum Kunden reflektiert werden. Für Praxisbeispiele wäre es schön, einzelne konkrete "Fälle" mitzubringen oder bestehende Probleme kurz zu skizzieren.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Professionelles Beschwerdemanagement

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) und Führungskräfte in Behörden und Institutionen mit telefonischem, schriftlichem oder persönlichem Kundenkontakt unter der Zielsetzung, Beschwerden professionell abzuwickeln.

## AUSGANGSLAGE

Eine Beschwerde ist das Beste, was einer Institution passieren kann: Ein Kunde gibt eine klare Rückmeldung über einen Mangel an der geleisteten Arbeit und wird damit zu einem Mit-Arbeiter der Qualitätskontrolle. Wichtig ist nun zu agieren, um die Kritik des Kunden oder sogar seinen Verbesserungsvorschlag aufzunehmen. Zunächst wird das Kundenproblem gelöst, dann geht die Anregung des Kunden aber in den Gesamtprozess der kontinuierlichen Verbesserung ein. Soweit die Theorie. Problematisch in diesem Prozess ist oftmals die innere Haltung, in der die Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren. Nicht zu Unrecht kursiert der Begriff "Servicewüste Deutschland".

Das muss aber nicht so sein. Mitarbeiter im Servicebereich sollten die Frage "Bin ich willens und in der Lage, eine Beschwerde freundlich anzunehmen und zu bearbeiten?" uneingeschränkt mit ja beantworten können. Die Bearbeitung von Beschwerden sollte dann genauso konsequent und nicht, wie so häufig, schleppend durchgeführt werden, um die Kunden der Organisation damit nachhaltig zu begeistern.

## INHALTE DES SEMINARS

Dieses Seminar bietet Ihnen eine konkrete Hilfestellung mit Beispielen aus der Praxis an. Hierzu werden die Phasen einer idealen Reklamationsbearbeitung und das jeweilig bestangepasste Verhalten dazu vermittelt. Der "Ernstfall" der Beschwerde wird durch praktische Übungen direkt mit dem Kunden oder in Rollenspielen intensiv trainiert.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Mit welchen typischen Reklamationen habe ich jeden Tag zu tun?
- Wie gehe ich persönlich mit Beschwerden um – wie geht meine Institution damit um?
- Was ist ein Kunde und welchen Stellenwert hat er für meine Institution?
- Welche Ziele verfolge ich bei der Reklamationsbearbeitung?
- Welche Bedürfnisse haben meine Kunden?
- Wie könnte der ideale Ablauf einer Reklamationsbearbeitung aussehen?
- Wie schaffe ich eine freundliche Beschwerdeaufnahme am Telefon?
- Bewusstsein und persönliche Einstellung – Grundlagen der erfolgreichen Reklamationsbearbeitung
- Wie erziele ich mündlich oder schriftlich ein positives Kommunikationsklima mit verärgerten Kunden?
- Welche Gesprächstechniken setze ich ein?
- Wie komme ich gemeinsam mit dem Kunden zu einem erfolgreichen Abschluss der Reklamation?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Kommunikationsqualität bei Beschwerden am Telefon, schriftlich oder auch persönlich. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, Kundenkritik konsequent in einen Verbesserungsprozess in ihrer Organisation zu führen und damit nachhaltig eine höhere Kundenzufriedenheit zu realisieren.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte konkrete Problembeschreibungen von Situationen mit, die im Praxisteil in die Übungen eingebaut werden können. Für Telefonübungen sollte Ihre übliche "Ausrüstung" vorhanden sein, Notizblock, Kalender, wichtige Kundeninformationen etc.

## DAUER

2 Tage

## SEMINARTITEL

# Telefonakquisition

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter(innen) und Führungskräfte von Behörden und Institutionen mit telefonischem Kundenkontakt unter der Zielsetzung, Termine zu vereinbaren oder Leistungen der Organisation aktiv am Telefon zu verkaufen.

### AUSGANGSLAGE

Behörden und Institutionen bieten vielfach Dienstleistungen an, die sich auch dem Vergleich des Marktes stellen müssen. Durch Arbeitsverdichtung und Kostendruck entstehen hier Wettbewerbssituationen, die mit denen in der sog. "freien Wirtschaft" vergleichbar sind.

Wichtig ist nun zu agieren, um das vorhandene Potenzial an Kunden oder Interessenten voll auszuschöpfen. Ein grundlegender Bestandteil dieses Prozesses ist die Telefonakquisition.

Bitte stellen Sie sich die folgenden 3 Fragen:

- Bin ich willens und in der Lage, telefonisch zu akquirieren?
- Wird diese Akquisition von mir konsequent oder nur punktuell durchgeführt?
- Habe ich bisher alles, was möglich ist, getan, um Kunden und Interessenten anzusprechen?

### INHALTE DES SEMINARS

Bei einer unbefriedigenden Antwort auf diese Fragen bietet das Seminar eine konkrete Hilfestellung mit Beispielen aus der Praxis an. Durch praktische Übungen direkt mit dem Kunden oder in Rollenspielen wird der "Ernstfall" intensiv trainiert.

Je nach örtlicher und zeitlicher Situation kann im Seminar ein Telefonwettbewerb stattfinden, in dem die Teilnehmer aus mehreren Räumen Telefonate mit Interessenten durchführen. Ziel des Wettbewerbs ist die Erlangung der möglichst meisten Termine, Vereinbarungen oder Aufträge für die einzelnen Teilnehmer sowie die gegenseitige Motivation in einer Übungssituation, die neben etwas "verkäuferischem Stress" allen in der Trainingsgruppe viel Spaß macht.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche innere Einstellung habe ich zum Kundenkontakt?
- Wie komme ich zu Kontaktdaten, welche wähle ich aus?
- Wie schaffe ich eine prägnante Vorstellung meiner Institution am Telefon?
- Wie erziele ich ein positives Gesprächsklima?
- Welche Gesprächstechniken setze ich ein?
- Welche Argumente verhelfen mir zu einer Terminvereinbarung oder zu einem Auftrag?
- Wie überwinde ich am Telefon die Einwände der Kunden?
- Praktische Übungen

### NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung der Gesprächsqualität am Telefon und einer Erhöhung der Anzahl vereinbarter Termine oder Aufträge.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte Karteikarten Ihrer Kunden oder konkrete Problembeschreibungen von Gesprächssituationen mit, die im Praxisteil in die Übungen eingebaut werden können. Für Telefonübungen sollte Ihre übliche "Ausrüstung" vorhanden sein: Notizblock, Kalender, wichtige Kundeninformationen etc. Bei diesem Seminar sind Telefone mit Mithörfunktion notwendig (u.U. eigene Smartphones nutzen).

### DAUER

1-2 Tage



## SEMINARTITEL / COACHINGTITEL

# Mehr Vertriebs Erfolg für Anbieter von Weiterbildung

## ZIELGRUPPE

Alle Verantwortlichen für die Konzeption und den Vertrieb von Weiterbildungsangeboten. Möglich in diesem Format ist ein Gruppenseminar oder auch ein Einzelcoaching/Kleingruppencoaching.

## AUSGANGSLAGE

Sie sind als Anbieter von Seminaren oder Workshops für berufliche Weiterbildung aktiv. Ihr Bildungsprogramm ist umfassend und leistungsfähig, wird aber nicht in der gewünschten Menge vom Markt abgerufen. Die Mitarbeiter, die für den Vertrieb dieser Dienstleistungen verantwortlich sind, haben sich bereits Grundlagen der wesentlichen Vertriebswerkzeuge angeeignet – dennoch kann und sollte die Qualität des vertrieblichen Vorgehens noch wesentlich verbessert werden. Die fundierten Erkenntnisse methodischer Verkaufstechnik werden noch nicht vollständig praktiziert, viele Kontakte mit möglichen Auftraggebern werden daher mehr mit Intuition als mit einer gezielten Methodik durchgeführt. Ihnen ist bewusst, dass andere Anbieter und Berater in Ihrer Branche durch den Einsatz ausgefeilter Gesprächstechniken, einer anderen Haltung zum Vertrieb und alternativen Strategien deutlich bessere Ergebnisse in der Menge der Abschlüsse erzielen.

## INHALTE DES SEMINARS / COACHINGS

Das Seminar bietet Ihnen eine Überprüfung und Verbesserung der grundsätzlichen Konzeption Ihres Vertriebs. Ihre bisherige Strategie wird überprüft und – falls notwendig – verändert. Gleichzeitig wird die Grundschule der modernen Verkaufs- und Kommunikationstechnik für Weiterbildungsprodukte vermittelt. Mit Beispielen aus der täglichen Praxis erhalten Sie einen professionellen "Werkzeugkasten des Vertriebs", mit dessen Instrumenten Sie die Chancen und Hemmnisse einer Verhandlung mit Ihren Kunden besser bewältigen können. Das Seminar bietet Ihnen eine Leitlinie für die vertriebliche Vorgehensweise und eine verbesserte Gesprächsstruktur im persönlichen Kontakt mit Ihren Kunden. Praktische Übungen verstärken die Erkenntnisse der erlernten Vertriebstheorie.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche persönlichen Eigenschaften muss ich als Verkäufer von Weiterbildungsprodukten mitbringen?
- Wie stellt sich mein Markt dar und welche Chancen und Risiken finde ich dort?
- Wie funktioniert Kundenkommunikation?
- Wie strukturiere ich den gesamten Verkaufsprozess?
- Wie und auf welchen Kanälen spreche ich Kunden schriftlich an?
- Wie komme ich zu persönlichen Gesprächen in direkten Kontakten oder Veranstaltungen?
- Wie bereite ich Vertriebstage und Kundenkontakte professionell vor?
- Welche Aufteilung gebe ich meinem Verkaufsgespräch, um aus dem Bedarf des Kunden einen konkreten Abschluss zu generieren?
- Welche konkreten Frage- und Abschlusstechniken gibt es und wann kann ich diese einsetzen?
- Wie reagiere ich auf berechtigte und unberechtigte Einwände des Kunden?
- Wie generiere ich aus kurzfristigen Verkaufserfolgen langfristige Kundenbeziehungen mit konkreten Langzeitvereinbarungen?

## NUTZEN DES SEMINARS / COACHINGS

Im Seminar überprüfen und überarbeiten Sie die grundlegende Konzeption Ihres Vertriebs von Weiterbildungsangeboten. Sie erhalten das verkaufstechnische Rüstzeug, um in der Praxis zu mehr und besseren Verkaufsabschlüssen zu kommen. Durch praktische Übungen erlangen Sie einen souveränen Auftritt im Gespräch mit dem Kunden. Bewährte Verkaufstechniken, die Sie im Seminar kennen lernen, führen Sie gezielt zum Verkaufsabschluss und steigern Ihre Durchsetzungsfähigkeit als Verkäufer von Weiterbildungsprodukten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bitte bringen Sie zur Entwicklung von Lösungen Ihre konkreten Problemstellungen aus der Praxis mit.

## DAUER

2-3 Tage



# Coaching

## MAßNAHME ZUR PERSONALENTWICKLUNG

# Außendienstbegleitung/Außendienstcoaching

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die als Außendienstler von Behörden und Institutionen mit kundenorientierten Aufgaben betraut sind und die sich in ihren fachlichen und sozialen Kompetenzen durch das gezielte Feedback eines externen Begleiters verbessern wollen.

### AUSGANGSLAGE

Der Außendienstmitarbeiter steht immer wieder vor neuen Anforderungen, die seine Fähigkeiten im Bereich der sozial-kommunikativen Kompetenz neben den selbstverständlich erwarteten fachlichen Voraussetzungen maximal fordern.

Gleichzeitig schleift sich in Zeiten knapper zeitlicher und finanzieller Ressourcen eine routinierte Vorgehensweise ein, die häufig aus Zeitmangel des Vorgesetzten nicht regelmäßig überprüft werden kann. Somit fehlen notwendige und sinnvolle Anregungen, die zu einer Verbesserung des kundenorientierten oder auch verkäuferischen Verhaltens führen. Häufig ist auch einfach nur unklar, was "die Truppe da draußen" eigentlich konkret macht.

### INHALT DER MAßNAHME

Zunächst verschafft sich der Coach durch ein Gespräch einen allgemeinen Eindruck von der Situation des Außendienstlers. Dann wird er im Arbeitsalltag seines Coachees zum Beobachter. Nach jedem Kundengespräch bekommt der Außendienstler ein Feedback zu seinem Verhalten. Am Ende des Arbeitstages wird durch den Coach noch einmal eine Zusammenfassung der gesammelten Feedback-Ergebnisse gegeben, damit der Coachee daraus eine neue Verhaltens- und Kommunikationsstrategie entwickeln kann. Diese Zusammenfassung bekommt der Außendienstler noch einmal in Schriftform zugeschickt.

Zusätzlich kann nach Vereinbarung aus dem Coaching von Mitarbeitern heraus eine Personalbeurteilung der fachlichen und sozialen Fähigkeiten in der konkreten Arbeit erfolgen. Dieser Prozess einer externen Beurteilung muss offen an die Mitarbeiter kommuniziert werden, damit dann der weitere Entwicklungsprozess ebenso offen mit den Mitarbeitern gestaltet werden kann.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Standortbestimmung in der Lebens- und/oder Berufsbiografie
- Die Rolle als kundenorientierter Außendienstmitarbeiter
- Ist- Analyse des kundenorientierten oder verkäuferischen und sozialen Verhaltens
- Ziel- und Entscheidungsfindung im Kundengespräch sowie deren Umsetzung
- Vorbereitung auf wichtige Gespräche oder Präsentationen

### NUTZEN DER MAßNAHME

Durch das Coaching eines Außendienstmitarbeiters werden Potenziale und Talente des Mitarbeiters gefördert. Durch Nutzung eines externen Ansprechpartners können Problemstellungen des Außendienstmitarbeiters aus einer anderen Perspektive wahrgenommen und durch eine alternative Handlungsweise gelöst werden. Bei einer zusätzlich erfolgenden Beurteilung an die Führung können gezielte Verbesserungsprozesse ausgelöst werden, die für beide Seiten gewinnbringend sind.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Voraussetzung für ein erfolgreiches Coaching ist das Bestehen einer Bereitschaft zur Veränderung. Wenn diese grundsätzliche Bereitschaft fehlt, kann kein langfristig positiver Prozess in Gang gebracht werden.

### DAUER

1 Tag

# ENTWICKLUNG IHRES PERSÖNLICHEN AUFTRITTS

## Rhetorik-Coaching

### ZIELGRUPPE

Die Zielgruppe umfasst entweder Einzelpersonen für ein individuelles Coaching oder kleine Gruppen unter 6 Personen. Angesprochen sind Mitarbeiter und Führungskräfte aller Verwaltungsbereiche, die regelmäßig vor Einzelpersonen oder Gruppen sprechen und eine souveräne Vortrags- und Redekompetenz erlernen oder erhöhen möchten. Mit dem Coaching möchten Sie sich gut auf einen wichtigen Vortragstermin oder ein entscheidendes Einzelgespräch vorbereiten.

### AUSGANGSLAGE

In Ihrem Berufsalltag kommen Sie immer wieder in die Situation, vor bekannten oder fremden Einzelpersonen oder Gruppen Reden, Vorträge oder Präsentationen zu halten. Dies geschieht entweder rein verbal oder unter Hilfe von Präsentationstechnik wie Flipchart oder PowerPoint-Präsentation. Ihr Wunsch ist, in diesem Prozess Methoden zu erlernen und Sicherheit zu gewinnen. Gleichzeitig wollen Sie an Ihrer individuellen Ausstrahlung arbeiten: Sowohl bei Reden aus dem Stegreif als auch bei längeren Vorträgen wollen Sie mit einer klangvollen Stimme, einer überzeugenden Emotionalität und einer ausdrucksstarken Körpersprache "glänzen".

### INHALT DES COACHINGS

Im Rhetorik-Coaching trainieren Sie mit einem hohen Praxisanteil, bestehende Unsicherheiten zu überwinden, freier sprechen zu können und vor allem überzeugend zu wirken. Sie erhalten Struktur und Anleitung für den Aufbau einer kurzen Stegreif-Rede oder eines längeren Vortrags.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Professionelle Vortragsstruktur
- Vorbereitung für wichtige Präsentationen
- Umgang mit Technik im Vortragsraum
- Reden aus dem Stegreif
- Kommunikation im Vortrag
- Emotionalität
- Überzeugendes Auftreten
- Körpersprache
- Sprech- und Atemtechnik
- Der Klang der Stimme
- Praktische Übungen mit Videocoaching

### NUTZEN DES COACHINGS

Durch praktische Übungen erlernen Sie in diesem Coaching einen überzeugenden freien Vortrag und bekommen hierzu ein direktes Feedback vom Trainer. Mittels Videoaufzeichnung lernen Sie Ihre persönliche Wirkung auf Ihre Zuschauer und Zuhörer kennen. Dies verhilft Ihnen zu erfolgreichen Präsentationen vor Einzelpersonen, Teams, Kunden- oder Kollegengruppen und Management-Gremien. Nach dem Coaching nutzen Sie sowohl die Vortragskunst als auch die dafür notwendigen technischen Hilfsmittel mit deutlich größerer Sicherheit.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Was wird Ihre nächste wichtige rhetorische Aufgabe sein? Bringen Sie gerne, wenn vorhanden, Ihr aktuelles Vortragsthema oder bisherige Themen, die Sie nachbereiten möchten, mit. Was sind die Hürden, die Sie gerne im Coaching ansprechen, trainieren und damit überwinden möchten?

### DAUER

1 Tag mit möglicher Wiederholung

## SEMINARTITEL

# Coaching zur Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche

## ZIELGRUPPE

Das Coaching richtet sich an Personen, die eine Bewerbungssituation in ihrer eigenen Organisation oder extern vorbereiten möchten. Hierbei kann es sich um eine andere Aufgabe als bisher, eine höherwertige Aufgabe, einen hierarchischen Aufstieg oder eine zukünftige Führungsposition handeln. Diese neue Aufgabe kann, aber muss nicht mit einem finanziellen Vorteil verbunden sein.

## AUSGANGSLAGE

Für viele Menschen ist die Bewerbungssituation selten. Durch mangelnde Erfahrungswerte fühlt man sich daher in dieser Situation "unwohl". Es besteht eine Unklarheit darüber, welche Fragen auftauchen können und wie man sich insgesamt vorbereiten sollte. Der zentrale Baustein einer Bewerbung ist das persönliche Auswahlgespräch – und gerade hier bestehen die größten Unsicherheiten.

## INHALTE DES COACHINGS

Das Coaching vermittelt praxisorientierte Tipps für die Bewerbung und bewährte Techniken einer sicheren Gesprächsführung bei der persönlichen Vorstellung. Im Coaching wird eine sinnvolle Vorbereitung, Herangehensweise und Durchführung einer Auswahlssituation erarbeitet. Praktische Übungen verhelfen Ihnen bei der konkreten Umsetzung des Erlernten.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was motiviert mich zu einer internen oder externen Bewerbung?
- Wie sollte eine schriftliche Bewerbung aussehen?
- Wie kann ich mich auf das Auswahlgespräch vorbereiten?
- Wie sieht mein Stärken-/Schwächenprofil aus?
- Wie verkaufe ich mich selbst positiv?
- Welche Gesprächstechniken kann ich erfolgreich nutzen?
- Wie bleibe ich im persönlichen Gespräch schlagfertig?
- Wie komme ich zu einem erfolgreichen Gesprächsabschluss?
- Praktische Übungen

## NUTZEN DES COACHINGS

Das Coaching gibt praktische Tipps bei der Vorbereitung von Auswahlgesprächen und hilft bei der Umsetzung von neuen beruflichen Zielen. Sie erlangen eine größere Sicherheit in ihren persönlichen Bewerbungsgesprächen. Ebenfalls erlernen Sie Methoden und "Kniffe" aus der Praxis, die Ihnen im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen helfen. Mit Übungsbeispielen zu konkreten Auswahlgesprächen bekommen Sie im Coaching einen Handlungsleitfaden für den Gesprächserfolg.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Notieren Sie bitte vor dem Coaching, welche konkreten Probleme Sie im Zusammenhang mit Bewerbungssituationen oder Besprechungssituationen sehen. Was genau sind aus Ihrer Sicht die "Hürden"? Haben Sie schon über Lösungen nachgedacht?

## DAUER

1 Tag

# MAßNAHME ZUR VERBESSERUNG DER KOMMUNIKATION

## Kommunikationsklärung - Konfliktlösung

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter, die sich in einer festgefahrenen Kommunikationssituation befinden. Hierbei kann es sein, dass beide Seiten nicht mehr miteinander sprechen oder aber die nicht vermeidbaren Gespräche häufig nicht in eine Lösung münden, sondern in die Eskalation des Konflikts. Die Maßnahme ist sowohl für 2 Einzelpersonen als auch für die Kommunikationsklärung in gesamten Arbeitsteams geeignet.

### AUSGANGSLAGE

Im Arbeitsleben kommt es oft zu Spannungen in den erlebten Kommunikations- und Arbeitssituationen. Dies ist ein normaler Prozess, denn es ist klar, dass in einer Teamarbeit auch einmal Fehler "passieren". Manchmal führen aber ein unterschiedliches Wahrnehmen der Situation, mangelndes Zuhören und eine fehlende wechselseitige Wertschätzung dazu, dass die Beteiligten nicht mehr miteinander, sondern nur noch übereinander sprechen. Die Beziehungsebene der Beteiligten ist massiv gestört. Müssen beide Seiten während der Arbeit kommunizieren, münden diese Gespräche oft nur noch in einen Konflikt, den beide Seiten nicht mehr lösen können.

### INHALT DER MAßNAHME ZUR KOMMUNIKATIONSKLÄRUNG

Zur Lösung der festgefahrenen Situation wird ein neutraler Vermittler eingesetzt. Dieser sorgt dafür, dass beide Seiten Zeit und Raum haben, um eine ausführliche Rückmeldung über das soziale, Arbeits- oder Kommunikationsverhalten ihres Gegenübers geben zu können. Hierbei achtet der Vermittler darauf, dass die Beteiligten auch bei drastischen Rückmeldungen nicht unsachlich werden. Gemeinsam werden dann die Lösungsmöglichkeiten des Konflikts und die damit verbundenen Konsequenzen besprochen. Am Ende der Maßnahme wird eine konkrete Verhaltensänderung beidseitig vereinbart und vom Vermittler protokolliert. Zum Schluss wird festgelegt, was die weiteren Maßnahmen der Kontrolle sind und was passiert, wenn sich eine oder beide Seiten nicht an die geschlossene Vereinbarung halten.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Definition von festen Gesprächs-Spielregeln durch den Vermittler
- Konsequenzen, wenn die Kommunikationsklärung nicht funktioniert
- Unterschiedliche Wahrnehmung und ihre Auswirkung auf das Kommunikationsverhalten
- Was schätze ich am Gegenüber und mit welchen Verhaltensweisen habe ich Probleme?
- Vereinbarungen für zukünftige kritische Verhaltensweisen
- Festlegung von zukünftigen Kontrollmaßnahmen

### NUTZEN DER MAßNAHME

Der Vermittler gibt den Beteiligten die Chance, den Anderen besser zu verstehen. Das Erleben "Wir reden wieder miteinander" gibt den Gesprächspartnern die Perspektive auf einen künftigen Umgang auf der Basis von gegenseitiger Wertschätzung. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf erreicht der Vermittler konkrete und nachhaltige Lösungen.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Das Mitbringen und Reflektieren erlebter Kommunikationsprobleme ist für die Beteiligten hilfreich.

### DAUER

Nach einem kurzen Einführungsvortrag durch den Vermittler erfolgt die Kommunikationsklärung bei festgefahrenen Konfliktsituationen jeweils im Einzelgespräch, also nur mit den betroffenen 2 Personen plus Vermittler. Für ein Team werden dann Einzelgespräche in der Menge der Teammitglieder geführt. Dies führt zu einer Dauer von 1-3 Stunden pro Einzelgespräch, für gesamte Teams entsprechend der Teamgröße 1-3 Tage.

# MAßNAHME ZUR PERSONALENTWICKLUNG

## Führungscoaching

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte, die sich in ihren fachlichen und sozialen Kompetenzen durch das gezielte Feedback eines externen Begleiters verbessern wollen.

### AUSGANGSLAGE

Eine Führungskraft steht immer wieder vor neuen Anforderungen, die seine Fähigkeiten im Bereich der sozial-kommunikativen Kompetenz neben den selbstverständlich erwarteten fachlichen Voraussetzungen maximal fordern.

Gleichzeitig schleift sich in Zeiten knapper zeitlicher und finanzieller Ressourcen eine routinierte Vorgehensweise ein, die häufig aus Zeitmangel des Vorgesetzten nicht regelmäßig überprüft werden kann. Somit fehlen notwendige und sinnvolle Anregungen, die dabei helfen, das eigene Führungsverhalten zu verbessern.

### INHALT DER MAßNAHME

Zunächst verschafft sich der Coach durch ein Gespräch einen allgemeinen Eindruck von der Situation der Führungskraft. Dann wird er für konkrete Alltagssituationen des Coachees, die besprochen werden, zum Beobachter. Bezogen auf den jeweils besprochenen Fall bekommt die Führungskraft ein Feedback zu ihrem Verhalten. Am Ende des Coachingtages wird durch den Coach noch einmal eine Zusammenfassung der gesammelten Feedback-Ergebnisse gegeben, damit der Coachee daraus eine neue Verhaltens- und Kommunikationsstrategie entwickeln kann.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Standortbestimmung in der Lebens- und/oder Berufsbiografie
- Die Rolle als Führungskraft
- Ist- Analyse des kommunikativ-führenden und sozialen Verhaltens
- Ziel- und Entscheidungsfindung in der Führungsposition sowie deren Umsetzung
- Vorbereitung auf wichtige Gespräche (z.B. Mitarbeitergespräche) oder Präsentationen

### NUTZEN DER MAßNAHME

Durch das Coaching einer Führungskraft werden Potenziale und Talente des Führenden gefördert. Durch Nutzung eines externen Ansprechpartners können Problemstellungen der Führungskraft aus einer anderen Perspektive wahrgenommen und durch eine alternative Handlungsweise gelöst werden. Durch intensive Begleitung in den Problemstellungen der Führungskraft können gezielte Verbesserungsprozesse ausgelöst werden, die für die Führung und für die geführten Mitarbeiter gewinnbringend sind.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Voraussetzung für ein erfolgreiches Coaching ist das Bestehen einer Bereitschaft zur Veränderung. Wenn diese grundsätzliche Bereitschaft fehlt, kann kein langfristig positiver Prozess in Gang gebracht werden. Zur Vorbereitung des Coachings kann beispielhaft der Coachingvertrag von BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung unter <http://www.download.ff-akademie.com/CoachingvertragBU.pdf> zur Hilfe genommen werden, der schon einmal die wesentlichen zu klärenden Voraussetzungen für das Coaching aufzeigt. Dieser Vertrag muss vom Coachee nicht unterschrieben werden, da die Vertragsvereinbarung über ein Coaching in einer Behörde oder Institution über die jeweilige Personalstelle oder über eine Fortbildungsakademie erfolgt.

### DAUER

1 Tag



## SEMINARTITEL

# Kollegiale Beratung

Problemlösungen gemeinsam im wechselseitigen Coaching entwickeln

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter von Behörden und Institutionen, die ihr eigenes Handeln durch einen informellen Austausch mit Kollegen hinterfragen und verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

"Jeder schmort hier in seinem eigenen Saft". Diese Beurteilung von Kommunikationsprozessen in einer Organisation ist oft zu hören. Das gemeinsame Ziel der jeweiligen Institution wird dabei von unterschiedlichen Mitarbeitern und Führungskräften sehr vielfältig interpretiert. Das im eigenen Netzwerk vorhandene Wissen um bereits bekannte und funktionierende Problemlösungen wird dabei leider häufig nicht genutzt.

Stattdessen wäre es besser, sich abteilungs- und auch, wenn gewollt, organisationsübergreifend zu vernetzen, um für die immer wiederkehrenden täglichen Probleme bereits entwickelte Lösungen abrufen zu können und sich Hilfestellung von Kollegen mit ähnlichen Aufgaben zu suchen. Letztlich geht es darum, die eigene Institution als eine permanent lernende Organisation zu begreifen.

Mit einem offenen Austausch unter Kollegen kann das im Haus vorhandene Problemlösungswissen vernetzt und damit die Qualität des täglichen Handelns permanent verbessert werden.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden konkrete alltagstypische Probleme von den Teilnehmern benannt und beschrieben. Es wird ausreichend Zeit eingeräumt, um das jeweilige Problem von allen intensiv hinterfragen zu können. Im Anschluss daran wird unter Moderation des Trainers eine Diskussion über mögliche Lösungsmöglichkeiten durchgeführt. Hierbei coachen sich die Teilnehmer wechselseitig. Gemeinsam wird dann eine für den Beschreiber des Problems idealtypische und passende Lösung entwickelt. Auf Wunsch der Teilnehmer wird für die Lösung auch eine Anregung des Moderators hinzugenommen. Die von allen Beteiligten erarbeitete Lösung wird dann praxisnah "durchgespielt".

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Jeder Teilnehmer bringt mindestens eine Problemstellung mit ins Seminar. Typische Beispiele hierzu könnten sein: Probleme der Umgangskultur, Kommunikationsprobleme, Führungsprobleme, Mangelnde Selbstverantwortung von Mitarbeitern, Prozessprobleme in der Organisation, Schwierigkeiten mit der durchzuführenden "Rolle" in der Institution, Zeitmanagement, Stress, Burnout, Motivation u.v.m.

## NUTZEN DES SEMINARS

Zu jedem konkreten Problem wird im Team eine perfekte Lösung entwickelt. Da diese Lösung praxisnah durchgespielt wird, werden die möglichen Fallstricke in der Lösungsdurchführung bereits im Vorfeld eliminiert. Das vorhandene Wissen der einzelnen Teilnehmer zu Problemlösungsstrategien wird um das Wissen der gesamten Gruppe erweitert und bietet einen fundamentalen Erkenntnisgewinn für alle. Als "Zusatznutzen" lernen die Teilnehmer unterschiedliche Methoden der Ideenfindung kennen: Brainstorming, Kopfstand, Rollenspiel, Video, Ratschläge, Metaplan-Technik usw., die für weitere Problemstellungen in künftigen Teamsitzungen eingesetzt werden können.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte ganz konkrete Fallbeispiele mit, wenn nötig, auch mit entsprechenden Unterlagen. Die Fallbeispiele sollten Problemstellungen enthalten, für die bisher noch keine (ideale) Lösung gefunden wurde.

## DAUER

1-3 Tage nach Bedarf und Vereinbarung der jeweiligen Seminargruppe



## Teamtrainings

## SEMINARTITEL

# Teamentwicklung

### ZIELGRUPPE

Mitglieder oder Leiter von Arbeitsteams in Behörden und Institutionen, die das Ergebnis Ihrer Gruppe in der täglichen Arbeit in Quantität und Qualität verbessern wollen. Für dieses Seminar bietet sich auch die Anmeldung einer gesamten Teamgruppe an.

### AUSGANGSLAGE

Komplexe Aufgaben können in modernen Verwaltungsprozessen vielfach nur noch im Team gelöst werden. Dies macht eine Kooperation verschiedener Experten notwendig. Wichtig ist nun, Steuerungstechniken zu entwickeln, die helfen, das Beziehungsgefüge zwischen den einzelnen Mitgliedern der Teams positiv zu gestalten sowie die jeweiligen Aufgaben im Team systematisch und effektiv zu bewältigen.

Teambildung und professionelle Teamentwicklung sind daher Schlüsselthemen zur Realisierung des gewünschten Erfolgs. In einem Klima notwendiger Veränderungen gilt es, sich den komplexen Problemen von heute und morgen mit auf die jeweilige Aufgabe zugeschnittenen Arbeitsteams zu stellen. Arbeit im Team wird dann effektiv, wenn die Rollen, die Ziele und Erwartungen der Mitglieder geklärt sind und die Konflikte in einem offenen und konstruktiven Umgang miteinander gelöst werden können.

### INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar "TEAMENTWICKLUNG" erlernen die Teilnehmer sowohl die Bedeutung eines erfolgreichen Arbeitsteams als auch die professionelle Entwicklung und Umsetzung von Teamprozessen.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Grundlagen der Kommunikation • Rollen im Team • Vorteile und Grenzen von Teamarbeit • Methodik und Modelle von Teamarbeit • Entwicklung und Einhaltung von Spielregeln in Arbeitsteams • Klärung der Verantwortungsfrage • Umgang mit Erfolg und Fehlern • Erfolgreiches Verhandeln in Teams • Bedingungen für erfolgreiches Arbeiten im Team • Konfliktlösung • Phasen der Teamentwicklung • Qualitative Unternehmensentwicklung durch Teamarbeit • Moderation von Teams • Entwicklung von Teamzielen • Training von konkreten Teamsituationen

### NUTZEN DES SEMINARS

- Entwicklung von bestehenden und neuen Arbeitsteams
- Erzielung einer erfolgreichen Organisation + Kommunikation
- Erhöhung der sozialen Kompetenz
- Erlernen erfolgreicher Methodik von kreativen Teamprozessen
- Effizienteres Arbeiten im Team
- Analyse der persönlichen Einstellung zur Teamarbeit
- Bewusstmachung von persönlichen Verhaltensmustern
- Hinführung zu lösungsorientiertem Handeln

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich bitte vor dem Seminar Gedanken über die aktuellen Probleme in Ihren Teamprozessen. Haben Sie sich vielleicht schon einmal Lösungsmöglichkeiten überlegt und sehen im Seminar eine gute Möglichkeit, diese vorzubringen?

### DAUER

3 Tage

## SEMINARTITEL

# Miteinander

## ZIELGRUPPE

Teams in Institutionen oder Verwaltungen, die entweder einen guten Zusammenhalt aller auch für die Zukunft bewahren oder die Arbeitszufriedenheit und Kommunikationsprozesse untereinander weiter verbessern möchten.

## AUSGANGSLAGE

Eine gute Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg aller Arbeitsteams. Kommunikation ist ein wichtiges Thema, weil wir uns nahezu täglich in Netzwerken bewegen: Kollegen, Kunden, Mitarbeiter, Freunde, Vorgesetzte, Berater, Ihr Lebenspartner und viele weitere Personen und Gruppen gehören zu diesem Netz. Arbeiten diese Menschen miteinander, ergibt sich über eine erfolgreiche Kommunikation auch eine überzeugende Zielerreichung. In jedem Team gibt es aber auch Reibungsverluste. Hier verhindern dann bewusste oder auch unbewusste Kommunikationshürden ein optimales Arbeitsergebnis. In jeder Organisation gilt es nun, permanent an diesen Hürden zu arbeiten. Dies kann zunächst durch eine Verbesserung der Kenntnisse über den Kommunikationsprozess selbst geschehen, weiterhin aber auch durch die konkrete Benennung von Problemen und die gemeinsame Entwicklung von Lösungen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Kenntnisse, wie mit einem besseren Verständnis für den Gesprächspartner ein besseres Kommunikationsergebnis erzielt wird. In praktischen Fallbeispielen nach Vorgaben der Teilnehmer werden die Erkenntnisse aus dem Seminar direkt umgesetzt. Von allen Teilnehmern wird im Seminar ein praktikabler Leitfaden für einen funktionierenden Dialog entwickelt. Im Anschluss an das Seminar erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt ein Transfertag, an dem erarbeitet wird, welche der Themen gut umgesetzt wurden und an welchen Schnittstellen noch Probleme bestehen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wir arbeiten zusammen, aber kennen wir uns?
- Struktur und Kommunikation in unserem Team – was lief gut und soll so bleiben?
- Das Pareto-Prinzip: Wie viele Mit-Arbeiter setzen die Ziele mit großer Leidenschaft um?
- Wie wirken sich Kommunikationsstörungen auf das Teamergebnis aus?
- Was würde uns helfen, (noch) besser miteinander zu arbeiten?
- Wer ist verantwortlich, erkannte Probleme zu lösen?
- Gute Kommunikation – wie funktioniert ein wertschätzender Dialog?
- Umgang mit Erfolg und Fehlern
- Spannungen im Team am Fallbeispiel erkennen und analysieren
- Spielregeln für morgen festlegen – wie wollen wir in Zukunft miteinander umgehen?

## NUTZEN DES SEMINARS

Ihr Gewinn aus diesem Seminar liegt in einer Verbesserung Ihrer persönlichen Kommunikation mit dem gesamten Arbeitsumfeld. Aus einem besseren Verständnis für den Kommunikationsprozess ergibt sich für Sie ein höherer Erfolgsgrad bei der Erreichung Ihrer Gesprächsziele. Zum Abschluss des Seminars entwickeln Sie gemeinsam mit allen Teilnehmern Spielregeln für eine funktionierende zukünftige Kommunikation – sowohl unter den Kollegen als auch mit den Vorgesetzten.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Seminar Gedanken zu konkreten Problemstellungen aus Ihrer täglichen Kommunikation und bringen hierzu entsprechende Fallbeispiele mit, wenn Sie mögen.

## DAUER

2 Tage plus ein Transfertag

## SEMINARTITEL

# Der "Miteinander-Tag"

Ein Tag für Teamentwicklung und Motivation

## ZIELGRUPPE

Ein gesamtes Arbeitsteam einer Institution oder Verwaltung einschließlich der Führungskräfte, die durch ein impulsgebendes Teamseminar die Qualität der Arbeit und die Stimmung im Team verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

"The same procedure as every year" – eine große Menge an Aufgaben für das Team, hohe Anforderungen, viele neue und noch einige ungelöste alte Probleme. Um den Erfolg der Institution zu sichern, gilt es, diese Probleme mit frischem Schwung unter der engagierten Beteiligung aller Teammitglieder anzugehen. Arbeit im Team wird dann effektiv, wenn die Rollen, die Ziele und Erwartungen der Mitglieder geklärt sind und die Konflikte in einem offenen und konstruktiven Umgang miteinander gelöst werden können.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar wird die Wichtigkeit des Teamerfolgs deutlich gemacht. Ebenfalls wird das Bewusstsein für eine gute Motivation aller Beteiligten geschaffen, um künftige Ziele in guten Teamprozessen umzusetzen. Erkenntnisse zu einer wertschätzenden Kommunikation untereinander ergänzen das bereits vorhandene Wissen und die guten Ideen der Seminarteilnehmer.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wir arbeiten zusammen, aber kennen wir uns?
- Struktur und Kommunikation in unserem Team – was lief gut und soll so bleiben?
- Mit-Arbeiter: Wer arbeitet eigentlich mit?
- Wie zufrieden sind wir in der täglichen Arbeit?
- Wie beeinflussen sich Arbeitszufriedenheit und Motivation?
- Welche alten Probleme sind noch da und welche neuen kommen auf uns zu?
- Wer ist verantwortlich, unsere Probleme zu lösen?
- Gute Kommunikation – wie funktioniert ein wertschätzender Dialog?
- Wie gehe ich mit Erfolg und Fehlern um?
- Wenn's mal kracht: Wie verhalte ich mich im Konflikt?
- Spielregeln für morgen festlegen – wie wollen wir in Zukunft miteinander umgehen?
- Wie motiviere ich mich selbst und andere?
- Praktische Übungen durch Rollenspiele mit Videokamera

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem eintägigen Impulsseminar kommen alle Mitarbeiter und Führungskräfte in einen wertschätzenden Dialog miteinander. Alte Probleme werden gelöst und es werden Spielregeln für die Bewältigung der kommenden Aufgaben erarbeitet. Es wird deutlich, dass alle Themen des Teams mit einer guten Kommunikation, einem engagierten Handeln und viel Spaß miteinander zur Freude von Kunden und zur Zufriedenheit des Teams gelöst werden können – wenn alle an einem Strang ziehen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Seminar Gedanken über die aktuellen Probleme in Ihren Teamprozessen. Falls Sie schon Lösungen hierzu im Kopf haben: Bringen Sie diese Ideen auf jeden Fall ins Seminar mit!

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Teamarbeit und Organisationskultur

Ein Tag zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Entwicklung neuer Spielregeln

## ZIELGRUPPE

Ein gesamtes Arbeitsteam in Institutionen oder Verwaltungen einschließlich der Führungskräfte, die durch ein impulsgebendes Seminar die Qualität des Zusammenwirkens aller Teammitglieder verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

Ein Berg von Aufgaben, neue Anforderungen, viele bisher ungelöste Probleme – mit diesen Themen muss und soll sich ein Team auseinandersetzen. Gerade bei der Vielzahl von kleinen und großen Problemen gilt es, diese mit frischem Schwung unter der engagierten Beteiligung aller Teammitglieder anzugehen. Arbeit im Team wird dann effektiv, wenn die Rollen, Ziele und Erwartungen der Mitglieder geklärt sind, Kommunikationsschwierigkeiten in einem offenen und konstruktiven Umgang miteinander gelöst werden können und für die Zukunft klare Spielregeln für die Teamorganisation und den Umgang untereinander vereinbart werden.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar wird die Wichtigkeit des Teamerfolgs deutlich gemacht. Ebenfalls wird das Bewusstsein für eine gute Motivation aller Beteiligten geschaffen, um künftige Ziele in guten Teamprozessen umzusetzen. Erkenntnisse zu einer wertschätzenden Kommunikation untereinander ergänzen das bereits vorhandene Wissen und die guten Ideen der Seminarteilnehmer.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wir arbeiten zusammen, aber kennen wir uns?
- Organisation und Kommunikation in unserem Team – was lief gut und soll so bleiben?
- Mit-Arbeiter: Wer arbeitet eigentlich mit?
- Wie zufrieden sind wir in der täglichen Arbeit?
- Wie beeinflussen sich Arbeitszufriedenheit und Motivation?
- Welche Probleme belasten oder behindern uns?
- Problemlösung am Fallbeispiel – wie verhalte ich mich richtig?
- Wer ist verantwortlich, unsere Probleme zu lösen?
- Gute Kommunikation – wie funktioniert ein wertschätzender Dialog?
- Wir entwickeln einen Verhaltenskodex – an welche Spielregeln wollen wir uns halten?
- Wie motiviere ich mich selbst und andere?
- Praktische Übungen durch Rollenspiele mit Videokamera

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem eintägigen Impulsseminar kommen alle Mitarbeiter und Führungskräfte in einen wertschätzenden Dialog miteinander. Bestehende Probleme werden einer Lösung zugeführt und es werden Spielregeln für die Bewältigung zukünftiger Aufgaben erarbeitet. Es wird deutlich, dass alle Themen des Teams mit einer guten Kommunikation, einem engagierten Handeln und viel Spaß miteinander zur Freude von Kunden und zur Zufriedenheit des Teams gelöst werden können – wenn alle an einem Strang ziehen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Seminar Gedanken über aktuelle Probleme in Ihren Kommunikations- und Organisationsprozessen. Falls Sie schon Lösungen hierzu im Kopf haben: Bringen Sie diese Ideen auf jeden Fall ins Seminar mit!

## DAUER

1 Tag, wahlweise ein weiterer Transfertag innerhalb von 6 Monaten nach dem Seminar

## SEMINARTITEL

# Die eigene Rolle im Team – Erfolgsfaktoren für eine exzellente Teamarbeit

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Fachkräfte in Behörden und Institutionen, die ihre eigene Rolle im Team aktiv und bewusst gestalten wollen.

## AUSGANGSLAGE

Teamfähigkeit ist eine Anforderung, die an nahezu jede Tätigkeit im Behörden und Institutionen gestellt wird. Doch wie klar ist Teamarbeit definiert? Was wird von wem darunter verstanden? Was soll damit erreicht werden? Und welche Erwartungen an Verhalten und Person sind damit verbunden? Vielen Mitarbeitern fällt es schwer, Kriterien für eine erfolgreiche Teamarbeit zu definieren, da bei der Reflexion von Praxiserfahrungen sehr widersprüchliche Eindrücke zu einem eher unklaren Modell von Teamarbeit führen. Gleichzeitig sind den Mitarbeitern oft nicht die eigenen Rollen und die damit verbundenen Konsequenzen für den Arbeitsalltag als Teammitglieder bewusst.

## INHALTE DES SEMINARS

In diesem Seminar analysieren die Teilnehmer ihre bisherigen Arbeitserfahrungen in Teams, erarbeiten die Erfolgsfaktoren für eine exzellente Teamarbeit und entdecken ihre Stärken und Ressourcen in Bezug auf ihre Rolle im Team.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was macht ein Team aus und wie funktioniert es?
- Welche Aufgabe hat die Führung in Teams?
- Standortbestimmung und Selbstwahrnehmung als Teammitglied: Wie verhalte ich mich bevorzugt in Gruppen?
- Welche Rollen werden im Arbeitsalltag wahrgenommen?
- Welche Bedeutung haben Aufgaben, Rollen, Zufriedenheit und Zusammengehörigkeit in der Gruppe?
- Wie können die Rollen in Teams erkannt, anerkannt und gestaltet werden?
- Wie gehe ich in Gruppen mit Macht, Einfluss und Autorität um?
- Was erhöht die Arbeits- und Beziehungsfähigkeit in Gruppen?
- Welche Bedeutung haben Feedbackprozesse für die Weiterentwicklung von Teams und wie gestalte ich diese?
- Wie können Teams zu guten Arbeitsergebnissen geführt werden?

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erkennen die Teilnehmer, welche Rollen sie in ihren bisherigen Arbeitsteams eingenommen haben. Die kritischen Verhaltensweisen werden bewusst gemacht und können dadurch abgestellt werden. Die erkannten positiven Teamfähigkeiten der Teilnehmer können gezielter in der Praxis umgesetzt werden. Das Seminar verdeutlicht die Vorteile von Teamarbeit und sorgt dafür, dass die gewinnbringenden Einstellungen und Methoden erfolgreicher Arbeitsteams in die eigene Praxis überführt werden.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich bitte vor dem Seminar Gedanken über bisherige Erfahrungen in Arbeitsteams. Welche Probleme sind Ihnen dort aufgefallen und wie könnten Lösungen dafür aussehen?

## DAUER

2 Tage



## SEMINARTITEL

# Ein guter Start ins nächste Jahr

Ein Tag für Teamentwicklung und Motivation zum Einstieg ins kommende Verwaltungsjahr

## ZIELGRUPPE

Ein gesamtes Arbeitsteam einer Behörde oder Institution einschließlich der Führungskräfte, die durch ein impulsgebendes Teamseminar die Qualität der Arbeit für das neue Verwaltungsjahr verbessern wollen.

## AUSGANGSLAGE

Ein neues Jahr steht an – vor dem Team liegen viele Aufgaben, neue Anforderungen, viele neue und noch einige ungelöste alte Probleme. Um den Erfolg der Arbeitsorganisation im nächsten Jahr zu sichern, gilt es, diese Probleme mit frischem Schwung unter der engagierten Beteiligung aller Teammitglieder anzugehen. Arbeit im Team wird dann effektiv, wenn die Rollen, die Ziele und Erwartungen der Mitglieder geklärt sind und die Konflikte in einem offenen und konstruktiven Umgang miteinander gelöst werden können.

## INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar wird die Wichtigkeit des Teamerfolgs deutlich gemacht. Ebenfalls wird das Bewusstsein für eine gute Motivation aller Beteiligten geschaffen, um künftige Ziele in guten Teamprozessen umzusetzen. Erkenntnisse zu einer wertschätzenden Kommunikation untereinander ergänzen das bereits vorhandene Wissen und die guten Ideen der Seminarteilnehmer.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Wir arbeiten zusammen, aber kennen wir uns?
- Struktur und Kommunikation in unserem Team – was lief gut und soll so bleiben?
- Mit-Arbeiter: Wer arbeitet eigentlich mit?
- Wie zufrieden sind wir in der täglichen Arbeit?
- Wie beeinflussen sich Arbeitszufriedenheit und Motivation?
- Welche alten Probleme sind noch da und welche neuen kommen auf uns zu?
- Wer ist verantwortlich, unsere Probleme zu lösen?
- Gute Kommunikation – wie funktioniert ein wertschätzender Dialog?
- Wie gehe ich mit Erfolg und Fehlern um?
- Wenn's mal kracht: Wie verhalte ich mich im Konflikt?
- Spielregeln für morgen festlegen – wie wollen wir in Zukunft miteinander umgehen?
- Wie motiviere ich mich selbst und andere?
- Praktische Übungen durch Rollenspiele mit Videokamera

## NUTZEN DES SEMINARS

In diesem eintägigen Impulsseminar kommen alle Mitarbeiter und Führungskräfte in einen wertschätzenden Dialog miteinander. Alte Probleme werden gelöst und es werden Spielregeln für die Bewältigung der kommenden Aufgaben erarbeitet. Es wird deutlich, dass alle Themen des Teams mit einer guten Kommunikation, einem engagierten Handeln und viel Spaß miteinander zur Freude des Kunden der Institution und zur Zufriedenheit des Teams gelöst werden können – wenn alle an einem Strang ziehen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Seminar Gedanken über die aktuellen Probleme in Ihren Teamprozessen. Falls Sie schon Lösungen hierzu im Kopf haben: Bringen Sie diese Ideen auf jeden Fall ins Seminar mit!

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Spielregeln im Team

Die Entwicklung von klaren Regeln für eine bessere Zusammenarbeit

## ZIELGRUPPE

Ein gesamtes Arbeitsteam einschließlich der Führungskräfte, die im Rahmen eines moderierten Seminartages gemeinsame Spielregeln entwickeln wollen.

## AUSGANGSLAGE

Im Arbeitsalltag werden vielfältige Arbeitsaufgaben bewältigt, gleichzeitig entstehen ständig neue. Es besteht der ganz normale Arbeitsstress: 3 Probleme werden gelöst, leider kommen 4 neue hinzu. Im Rahmen dieser Belastung ist es ganz normal, dass es hier immer wieder zu leichten Reibungsverlusten kommt. Manchmal hat man sich einfach nicht gut abgestimmt, manchmal ist der anfallende Arbeitsberg einfach zu hoch oder es schleichen sich in der Hektik kleine Fehler ein. Wird an dieser Stelle nicht gut kommuniziert und existieren keine klaren Absprachen, kann es zu Kommunikationsproblemen und zu Qualitätsverlusten in den Prozessen kommen.

## INHALTE DES SEMINARS

Das Seminar dient dazu, im Bewusstsein eines notwendigen Teamerfolgs klare Spielregeln zu entwickeln. Diese Spielregeln sollen dann mit frischen Schwung und hohem Engagement in den Arbeitsprozessen umgesetzt werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Was sind unsere größten Problemfelder und die Verhinderer von guten Arbeitsprozessen?
- Problemlösung am Fallbeispiel – wie verhalte ich mich richtig?
- Welche geschriebenen und ungeschriebenen Spielregeln existieren bisher und inwieweit funktionieren diese?
- Welche Spielregeln wünscht sich der Mitarbeiter – und welche der Chef?
- Kann man die festgesetzten Spielregeln ändern?
- Wie arbeiten wir als Team langfristig erfolgreich?
- Rollenspiele

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar wird deutlich, dass alle Themen des Teams mit einer guten Kommunikation, einem engagierten Handeln und viel Spaß miteinander zur Freude von Kunden und zur Zufriedenheit des Teams gelöst werden können. Voraussetzung ist, dass alle an einem Strang ziehen. Dazu werden unter der Moderation des Trainers konkrete Spielregeln aus dem Team heraus entwickelt. Ziel ist eine langfristig gute Zusammenarbeit aller Teammitglieder und die sich daraus ergebende hohe Wertschöpfung in den Arbeitsprozessen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Seminar Gedanken über aktuelle Probleme in Ihren Kommunikations- und Organisationsprozessen. Falls Sie schon konkrete Spielregeln hierzu im Kopf haben: Bringen Sie diese Ideen auf jeden Fall ins Seminar mit! Falls Spielregeln bereits kommuniziert wurden, stellen Sie sich die Frage, inwieweit diese auch gelebt werden.

## DAUER

1 Tag

## WORKSHOPTITEL

# Wer macht was?

Analyse der Aufgaben in einem Team und die Entwicklung von klaren Zuständigkeiten

## ZIELGRUPPE

Ein gesamtes Arbeitsteam (6-12 Personen) einschließlich der Führungskräfte, die mit Unterstützung eines Moderators die bestehenden Aufgaben neu verteilen und für die Zukunft klare Zuständigkeiten festlegen wollen.

## AUSGANGSLAGE

In einem Arbeitsteam bestehen vielfältige Aufgaben. Manche davon sind für eine perfekte Organisation unbedingt notwendig, manche laufen unter der Kategorie "nice to have" – vielleicht um gerade mit diesen Details ein besonders gutes Ergebnis zu erzielen. Und dann gibt es noch die ungeliebten Aufgaben, die eigentlich keiner machen will. In vielen Organisationen entwickelt sich die Verteilung dieser Aufgaben aus dem beruflichen Alltag heraus. Das kann schon einmal zu Schief lagen führen: Mitarbeiter mit einer guten Durchsetzungskraft "schnappen" sich ihre Lieblingsaufgaben, andere übernehmen die vermeintlich eher leichten Aufgaben und für die unangenehmen zu erledigenden Dinge beginnt eine Art "Schwarzer-Peter-Spiel". Letztlich ergibt sich daraus eine Organisation, in der die Quantität und Qualität der Arbeitsaufgaben ungerecht verteilt und vielleicht auch nicht den Fähigkeiten der Mitarbeiter entsprechend ausgerichtet ist.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Workshop dient dazu, in gemeinsamer Arbeit mit dem gesamten Team eine faire und den Fähigkeiten der Teammitglieder angemessene Verteilung der in der Organisation notwendigen Arbeitsaufgaben zu entwickeln. Hierbei werden auch die bisher entstandenen Konflikte geklärt und klare Vereinbarungen für die zukünftige Kommunikation getroffen.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche einzelnen Aufgaben fallen in unserer Organisation an?
- Ein Blick in die aktuelle Organisation – wie sind die Aufgaben bisher verteilt, wer ist für was verantwortlich, wo liegen Stärken und Schwächen?
- Das "Supertalent": Wer kann etwas besonders gut?
- Welche kommunikativen Probleme sind in der Entwicklung der bisherigen Organisation aufgetreten und was wollen wir tun, um diese Probleme für die Zukunft zu lösen?
- "Wünsch' dir was" – wie sieht die beste Aufgabenverteilung aus Sicht der einzelnen Teilnehmer aus?
- Gemeinsam zur Lösung: Wir einigen uns auf eine zukünftige Arbeitsverteilung mit klaren Verantwortlichkeiten

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop zur neuen Aufgabenverteilung wird noch einmal deutlich, dass der Erfolg der Organisation vom gesamten Team getragen wird. Geliebte und ungeliebte Aufgaben werden mit Hilfe eines Moderators gerecht verteilt. Hierbei werden die Fähigkeiten und Talente der einzelnen Teammitglieder berücksichtigt. Durchsetzungsschwache Mitarbeiter werden mit Hilfe des Moderators gestärkt, damit ihre Wünsche und Ziele nicht gegenüber den durchsetzungsstärkeren Mitarbeitern verloren gehen. Da die Teilnehmer die Festlegung der neuen Organisationsstruktur als Prozess einer gemeinsamen Entwicklung und Entscheidung erleben, wird eine Identifikation mit der zukünftigen Arbeitsverteilung erreicht.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich gerne vor dem Workshop Gedanken über aktuelle Probleme in Ihren Kommunikations- und Organisationsprozessen. Falls Sie schon Ideen zur Lösung konkreter Probleme haben, bringen Sie diese mit. Für den Workshop werden sowohl kleine Karteikarten für die Arbeit am Tisch sowie Metaplanwände und Moderationskarten zur Entwicklung neuer Strukturen benötigt.

## DAUER

1 Tag

## SEMINARTITEL

# Teamentfaltung

## Talentsichtung und Verfeinerung der Kommunikation im Team

### ZIELGRUPPE

Arbeitsteams aller Verwaltungsbereiche einschließlich der Führungskräfte, die Erkenntnisse aus der sichtbaren Persönlichkeitspsychologie für eine professionelle Führung und ein produktives Miteinander eines erfolgreichen Teams nutzen möchten.

### AUSGANGSLAGE

Die Zusammenstellung eines "gesunden" Teams und die Sicherung einer langfristig positiven und erfolgreichen Zusammenarbeit aller Teammitglieder gehört zu den Königsaufgaben der Führung. Die Hürden im Miteinander: Jedes Teammitglied hat individuelle Neigungen, Stärken und Schwächen. Für ein erfolgreiches Team gilt es, diese unterschiedlichen Persönlichkeiten so zusammenzuführen, dass auch bei einem selbstverantwortlichen Handeln einzelner Gruppenmitglieder ein positives Gesamtergebnis generiert wird. Aber welche Kompetenzen sind im Team überhaupt zu finden – und werden diese optimal genutzt? Oftmals entstehen in der täglichen Arbeit eines Teams Reibungsverluste, weil die Chemie untereinander nicht stimmt. Und unter Druck kann es passieren, dass das Arbeitsergebnis Mängel aufweist, obwohl alle notwendigen Spezialisten an Bord sind und eine fortwährende Arbeitsverdichtung Bestleistungen erfordert.

### INHALTE DES SEMINARS

Das Tagesseminar vermittelt eine neue Herangehensweise für die Optimierung der Zusammenarbeit erfolgreicher Teams durch eine Teamanalyse. Mit den Methoden der Psycho-Physiognomik und der Körpersprache lässt sich erkennen, welche Fähigkeiten und Talente einzelne Teammitglieder in produktive Prozesse einbringen können. Gleichzeitig werden Techniken vermittelt, die Ihnen zu einer guten Teamführung und Teamkommunikation ohne Reibungsverluste im Hinblick auf das angestrebte Ergebnis verhelfen. Gute Führung leitet nicht dazu an, sich zu verbiegen oder etwas nachzuahmen, sondern seine Persönlichkeit nutzbringend und zum Wohle aller einzusetzen.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Psycho-Physiognomie: Was sagt unser Körper über unsere Fähigkeiten?
- Voraussetzung zur guten Leistung im Team: Die Selbsteinschätzung
- Welche Bewegungstypen gibt es und wie gehe ich mit ihnen um?
- Profiling – Wie erkenne ich unterschiedliche Fähigkeiten?
- Wie setze ich Veranlagungen im Unternehmen erfolgsorientiert ein?
- Wie kann ich mein Team "erspüren"? – Beobachtungsgabe und Empathie
- Erfolgreiche Wege zum emotionalen Handling eines Teams

### NUTZEN DES SEMINARS

Das Seminar zeigt auf, wie die individuellen Stärken von Teammitgliedern sichtbar und optimal genutzt werden. Hierdurch können erfolgreiche Teamprozesse durch die Führungskraft und im Team selbst generiert werden. Sie erhalten wertvolle Informationen zum Thema Teamkommunikation für unterschiedliche Charaktere und Einblicke in die Körpersprache, die Sie für Ihr Teamdesign und Ihren Teamerfolg nutzen können. Das Seminar hilft, bestehende Teams zu einer verbesserten Zusammenarbeit zu motivieren.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich vor dem Seminar Gedanken zu der bisher von Ihnen erlebten Teamstruktur. Was verlief harmonisch, wo funktionierte die Kommunikation nicht so gut und was waren die Gründe dafür?

### DAUER UND INFORMATION ZUR TRAINERIN

1 Tag

Hinweis: Dieses Seminar wird von meiner Netzwerkpartnerin Monika Sundermann durchgeführt. ([www.monikasundermann.de](http://www.monikasundermann.de))

## SEMINARTITEL

# Workshop Netzwerkarbeit – Wie wollen wir in Zukunft zusammenarbeiten?

## ZIELGRUPPE

Mitglieder eines offenen Netzwerks, die eine Weichenstellung für die aktuelle Netzwerkarbeit und eine konkrete Zielsetzung für die zukünftige Zusammenarbeit erarbeiten wollen.

## AUSGANGSLAGE

In vielen Netzwerken erarbeiten die Teilnehmer ein durchaus vorzeigbares Ergebnis. Netzwerkarbeit kennzeichnet sich durch gute Erkenntnisgewinne und Ideenfindungen, aber auch kleine Niederlagen, denn die Bindung der Netzwerkteilnehmer ist nicht so stark wie in einer geschlossenen Organisation. Im Laufe der Netzwerkarbeit kommt es oft vor, dass der "rote Faden" verloren geht. Klar ist, dass man gemeinsam noch einiges schaffen könnte, wenn alle Mitglieder des Netzwerks ihr vorhandenes persönliches Potenzial gezielter einsetzen würden. Wichtige Termine und dringende Aufgaben im beruflichen und privaten Alltag, aber auch nicht besprochene und damit ungeklärte Probleme verstellen oft den Blick auf die Chance, das Potenzial des Netzwerks weiterzuentwickeln und neue Ziele zu setzen, die ehrgeizig über den Durchschnitt hinausgehen.

## INHALTE DES WORKSHOPS

Der Workshop "Netzwerkarbeit" verhilft den Teilnehmern zu einer detaillierten Analyse der Schwächen, aber auch der Stärken des Netzwerks, aus denen sich die zukünftigen Chancen ergeben. Alle überprüfen für sich die Sinnhaftigkeit der Teilnahme am Netzwerk und erarbeiten einen neuen Netzwerk-Fahrplan. Dieser beinhaltet die für die nächsten Jahre angestrebten Ziele und Erfolgsstufen. Hierbei ergibt sich die Möglichkeit, aus einem bisherigen "Eigentlich würde ich gerne..." einen konkreten Maßnahmenplan zu generieren, der das Netzwerk mit genau spezifizierten Zielsetzungsschritten zu einer neuen Qualität führt.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Auf welche Erfolge kann das Netzwerk bisher zurückblicken?
- Was waren die Ursachen für diesen Erfolg?
- Offene Kritik: Was hätte besser laufen können und müssen?
- Wie sieht das Traumziel für den weiteren Erfolg des Netzwerks aus?
- Wie definiere ich ein anspruchsvolles qualitatives Ziel?
- Mit welcher persönlichen Entschlossenheit kann ich dieses Ziel erreichen?
- Welche Spielregeln im Netzwerk können einen zukünftigen Erfolg sicher stellen?
- Die nächsten Schritte: Was nehmen wir uns konkret für die Zukunft vor?

## NUTZEN DES WORKSHOPS

Im Workshop erstellen alle Teilnehmer ihre persönliche zukünftige Zielplanung für das Netzwerk. Diese Ziele bekommen mittels einer neuen Selbstverpflichtung im Netzwerk eine deutlich größere Bedeutung. Ebenfalls werden die Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt, die Ziele des Netzwerks auch mit großer Entschlossenheit umzusetzen. Von allen Teilnehmern werden neue Spielregeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit entwickelt. Für das Netzwerk entsteht eine neue Qualität des Handelns.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Machen Sie sich als Teilnehmer vor dem Seminar schon einmal Gedanken über die Erfolge und Defizite der bisherigen Netzwerkarbeit. Was könnte man verbessern? Für die Organisatoren des Netzwerks ist jeweils ein Gespräch zur Vorbereitung und ein Gespräch zur Nachbereitung mit dem Moderator notwendig.

## DAUER

1 Tag plus jeweils ein Vor- und Nachbereitungsgespräch

## SEMINARTITEL

# Wanderseminare

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte, Mitarbeiter(innen) und Teams in Behörden und Institutionen.

## AUSGANGSLAGE

Seminarthemen zu Führung, Kommunikation und persönlicher Entwicklung werden in den meisten Organisationen als normales "Inhouse"-Seminar abgewickelt. Häufig wird aber auch der Qualifizierung von Mitarbeitern kein großer Stellenwert eingeräumt, ebenso oft haben Führungskräfte wenig Gelegenheit zur persönlichen Weiterentwicklung. Ursache hierfür sind nicht in erster Linie die Kosten, sondern der zeitliche Aufwand für die notwendigen Qualifizierungsmaßnahmen. "Da verliere ich ja mehrere Arbeitstage in meinem Büro", ist das meistgehörte Argument. Auf das Wochenende wird mit Rücksicht auf die ohnehin hohe Belastung der Mitarbeiter nicht zurückgegriffen, weil diese hier nicht auch noch arbeiten sollen.

## INHALTE DER WANDERSEMINARE

Das gesamte inhaltliche Angebot der Seminare von BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung kann alternativ in Form eines Wanderseminars in der normalen Arbeitswoche oder auch am Wochenende durchgeführt werden. Es handelt sich dann dabei um eine "Light-Variante" des Ursprungsseminars, da während der Wanderung die technischen Hilfsmittel wie Beamer, Flipchart und Metaplanwand sowie aufwändige schriftliche Arbeiten entfallen. Somit hat dieses Seminar für die Mitarbeiter der Institution einen gewissen Freizeitcharakter und kann auch am Wochenende erfolgen.

Wanderseminare bieten eine inspirierende Kombination aus Information, Kreativität und aktiver Erholung. Die gemeinsamen Wanderungen oder Abende laden zu intensiven Gesprächen und zum Knüpfen neuer Kontakte ein. Die während der Wanderung erfolgenden Impulsvorträge und Aktionen helfen den Teilnehmern, die Qualität Ihres Handelns zu verbessern. Durch die lockere Vermittlung der Themen während der Wanderung ist dieses Seminar auch besonders dazu geeignet, die Veranstaltung zur Teambildung in Organisationen zu nutzen. Ebenfalls kann das Format im Rahmen von internen Wettbewerben als Preis oder einfach als eine Belohnung für Mitarbeiterengagement eingesetzt werden.

## DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Die Schwerpunkte, Themen und die gewünschten Arbeits- und Erholungszeiten werden vom jeweiligen Auftraggeber in einem vorherigen Briefing festgelegt. Entnehmen Sie die möglichen Themen meinem aktuellen Seminarangebot und nehmen Kontakt mit mir auf!

## NUTZEN DES SEMINARS

Im Gegensatz zu den anderen über BERKEMEYER Unternehmensbegeisterung angebotenen Seminaren dient die Wanderveranstaltung auch der Entspannung und dem geselligen Austausch, um abseits des beruflichen Alltags neue Ideen für zukünftige Veränderungen in der eigenen Organisation zu erlangen. Intensive Gespräche und Kontakte bieten Ihnen neue Lösungen für berufliche oder persönliche Problemstellungen.

## WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bitte bringen Sie eine zumindest leichte Fitness, passende Kleidung und Schuhe für Wanderungen bei jedem Wetter mit.

## DAUER

2-3 Tage

## WEITERE INFORMATIONEN

<http://www.berkemeyer.net/seminare/weitere-angebote/wanderseminare/>